



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**El gobierno electrónico y participación ciudadana en el
distrito de Villa El Salvador, 2017**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Bach. Alfredo Marallano Ramos

ASESORA:

Dra. Mercedes Nagamine Miyashiro

SECCIÓN:

Educación e Idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección – Modernización del Estado

LIMA - PERÚ

2018

Página del jurado

Presidente

Secretario

Vocal
Dra. Mercedes Nagamine Miyashiro

Dedicatoria

A todas y todos, quienes
ejercen la ciudadanía.

Agradecimiento

A las mujeres y varones
dirigentes de Villa El
Salvador por su apoyo en
esta investigación.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Alfredo Marallano Ramos, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro que el trabajo académico titulado “El gobierno electrónico y participación ciudadana en el distrito de Villa El Salvador, 2017” presentada, en 142 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 24 de febrero del 2018


Firma
Alfredo Marallano Ramos
DNI: 10445894

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento las normas y disposiciones de la universidad César Vallejo, para optar el grado de Maestro con mención en Gestión Pública, presento la tesis titulada “El gobierno electrónico y participación ciudadana en el distrito de Villa El Salvador, 2017”.

Dicha investigación se realizó con el propósito de establecer la relación que existe entre las variables en estudio como es el gobierno electrónico y la participación ciudadana en el distrito de Villa El Salvador, porque existe en nuestra sociedad actual la necesidad de promover la transformación digital para que los servicios del Estado se implementen en plataformas virtuales para que los ciudadanos puedan acceder a estos servicios a través de medios electrónicos, no solo para los trámites, sino para el cumplimiento del pago de los tributos y lo más importante el seguimiento de las políticas públicas, con una mayor participación ciudadana en los procesos de gobiernos locales, regionales y nacional.

El trabajo de investigación está organizado en capítulos, las mismas que se detallan en la instrucción del presente trabajo de investigación, que contribuirá a la vez a difundir y promover el uso del gobierno electrónico y la participación ciudadana en el distrito de Villa El Salvador, a través de las dirigencias vecinales y en el público en general.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su consideración para su aprobación.

Lista de contenidos

Páginas preliminares	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Lista de contenidos	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	xiii
1.1 Realidad problemática	14
1.2 Trabajos previos	16
1.3 Teorías relacionadas al tema	21
1.4 Formulación del problema	54
1.5 Justificación del estudio	54
1.6 Hipótesis	56
1.7 Objetivos	56
II. Método	57
2.1 Diseño de investigación	58
2.2 Variable, operacionalización	61
2.3. Población y muestra	65
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	66
2.5. Métodos de análisis de datos	69
2.6 Aspectos éticos	70
III. Resultados	72
IV. Discusión	89
V. Conclusiones	xcvii

VI. Recomendaciones

c

VII. Referencias

ciii

Anexos

cix

Anexo 1: Matriz de consistencia

Anexo 2: Instrumentos

Anexo 3: Niveles de fiabilidad

Anexo 4: Validez de los instrumentos

Anexo 5: Base de datos

Anexo 6: Artículo científico

Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1	Variable 01: Gobierno electrónico 65
Tabla 2	Variable: Participación ciudadana 66
Tabla 3	Muestra por sector del distrito de Villa El Salvador 67
Tabla 4	Resultados del juicio de expertos 69
Tabla 5	Niveles de fiabilidad por Alfa de Cronbach 70
Tabla 6	Niveles de fiabilidad por Alfa de Cronbach variable gobierno electrónico 70
Tabla 7	Niveles de fiabilidad por Alfa de Cronbach variable participación ciudadana 70
Tabla 8	Variable gobierno electrónico 73
Tabla 8	Variable gobierno electrónico dimensión acceso a la tecnología 74
Tabla 9	Variable gobierno electrónico, dimensión simplificación de procesos 75
Tabla 10	Variable gobierno electrónico, dimensión ciudadanía digital 76
Tabla 11	Variable gobierno electrónico, dimensión marco regulatorio 77
Tabla 12	Variable participación ciudadana 78
Tabla 13	Variable participación ciudadana, dimensión manejo de información 79
Tabla 14	Variable participación ciudadana, dimensión toma de decisiones 80
Tabla 15	Variable participación ciudadana, dimensión control y vigilancia 81
Tabla 16	Variable participación ciudadana, dimensión consulta ciudadana 82
Tabla 17	Coeficiente de correlación entre variables gobierno electrónico y la participación ciudadana en el distrito de V.E.S. 84
Tabla 18	Coeficiente de correlación entre la dimensión acceso a la tecnología y la variable participación ciudadana en el distrito de V.E.S. 85
Tabla 19	Coeficiente de correlación entre simplificación de procesos y la variable participación ciudadana en el distrito de V.E.S. 86
Tabla 20	Coeficiente de correlación entre la dimensión ciudadanía digital y la variable participación ciudadana en el distrito de V.E.S. 87
Tabla 21	Coeficiente de correlación entre la dimensión ciudadanía digital y la variable participación ciudadana en el distrito de V.E.S. 88

Lista de figuras

	Pág.
Figura 1 Evolución del voto en el Perú	41
Figura 2 Distribución porcentual sobre el gobierno electrónico	73
Figura 3 Distribución porcentual sobre el acceso a la tecnología	74
Figura 4 Distribución porcentual sobre simplificación de procesos	75
Figura 5 Distribución porcentual ciudadanía digital	76
Figura 6 Distribución porcentual sobre el marco regulatorio	77
Figura 7 Distribución porcentual sobre participación ciudadana	78
Figura 8 Distribución porcentual sobre manejo de información	79
Figura 9 Distribución porcentual sobre toma de decisiones	80
Figura 10 Distribución porcentual sobre vigilancia y control	81
Figura 11 Distribución porcentual sobre consulta ciudadana	82
Figura 12 Representación gráfica de correlación entre variables	84

Resumen

La presente investigación busca profundizar en el conocimiento sobre el gobierno electrónico y la participación ciudadana en el distrito de Villa El Salvador.

Se planteó como objetivo general determinar la relación entre el uso de gobierno electrónico y la participación ciudadana en el distrito de Villa El Salvador, para la aproximación de la investigación se desarrolló una metodología con un enfoque cuantitativo, no experimental, transversal y correlacional, teniendo como propósito encontrar la relación entre las variables y sus dimensiones.

La población para la investigación estuvo conformada por 130 dirigentes de los doce sectores del distrito de Villa El Salvador y los dirigentes de la urbanización Pachacamac que forman parte del distrito en referencia, para el trabajo de campo se elaboró una herramienta cuantitativa, la misma que pasa por la validación por juicio de expertos, así como el nivel de fiabilidad a través de una prueba piloto y por el coeficiente de alfa de Cronbach.

Finalmente, como resultado del análisis de los datos procesados se concluyó que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman con respecto a la variable gobierno electrónico y la participación ciudadana se ubica en un nivel de 0,865, considerado un nivel alto, mientras que la significancia bilateral es 0,00 la misma que demuestra que el p-valor se ubica por debajo del valor de α vale decir por debajo de 0,05 ó 5% con un nivel de confianza del 95%, por lo que se rechaza la hipótesis nula, y se concluye que existe un nivel de correlación significativa entre las variables de estudio.

Palabra clave: Gobierno electrónico, participación ciudadana.

Abstract

This research seeks to deepen the knowledge about electronic government and citizen participation in the Villa El Salvador district.

The general objective was to determine the relationship between electronic government and citizen participation in the public the Villa El Salvador district, in order to approach the research, a methodology was developed with a quantitative, non-experimental, transversal and correlational approach, taking into account as a purpose to find the relationship between the variables and their dimensions.

The population for the investigation consisted of 130 leaders of the twelve sectors of the district of Villa El Salvador and the leaders of the urbanization Pachacamac that are part of the district in reference, for the field work a quantitative tool was developed, the same that passes by validation by expert judgment, as well as the level of reliability through a pilot test and by the Crombach alpha coefficient

Finally, as a result of the analysis of the processed data, it was concluded that Spearman's Rho correlation coefficient with respect to the electronic government variable and citizen participation, the correlation coefficient is located at a level of 0.865, considered a high level, while that the bilateral significance is 0.00 which shows that the p-value is below the value of α that is, below 0.01 or 1% with a confidence level of 99%, in addition the hypothesis is rejected null, and it is concluded that there is a significant level of correlation between the study variables

Keyword: Electronic government, citizen participation.

I. Introducción

1.1. Realidad problemática

En la actualidad uno de los principales problemas que enfrentan la sociedad globalizada es la corrupción en la gestión pública, que no solo genera un proceso deshonesto, sino que genera una gran pérdida económica anual y la desconfianza de la sociedad hacia los gobernantes, afectando el desarrollo nacional y la atención de las necesidades de la sociedad, en respuesta a este problema y otros se ha implementado la política de gobierno electrónico con la finalidad de promover la participación ciudadana y a la vez la sociedad tenga mayor control sobre las políticas públicas, para que los recursos de todos sea invertido de acuerdo a las necesidades de la población, las mismas que debe ser consensuadas a través de la participación de los ciudadanos de manera activa en la gestión del gobierno local, regional y nacional.

Por lo que países como Alemania, Francia España, tienen muy bien implementados los mecanismos de participación ciudadana a través del gobierno electrónico, porque a través de ello el ciudadano pueda fiscalizar la gestión pública para que sea transparente, eficaz, eficiente y que los ciudadanos tengan acceso a la información de la planificación, ejecución de las políticas públicas, y que el ciudadano acceda a la información a través de las plataformas virtuales y por medios electrónicos como computadoras, tablet, celulares, sin la necesidad de desplazarse a las dependencias gubernamentales.

América Latina no es ajeno a los problemas de corrupción, que más aún se ha acentuado con la puesta en público de la empresa brasileña Odebrech, así como sus asociados empresas nacionales, que han institucionalizada la corrupción dentro de su organización, teniendo como su principal metodología de trabajo la corrupción de funcionarios. Una de las herramientas de la lucha contra la corrupción es la implementación del gobierno electrónico para promover la participación ciudadana y, que los ciudadanos accedan a mecanismos de seguimiento y control de la inversión pública.

El uso del gobierno electrónico y la participación ciudadana está mejor desarrollado en América Latina en países como Argentina, Chile, Ecuador, Brasil, en estos países los ciudadanos tienen mayor participación en la gestión pública,

en la planificación, en la ejecución así como en la viabilidad y los impactos positivos y/o negativos que causaría el desarrollo de la inversión pública, promoviendo que la gestión pública ya no sea una gestión en secreto o a puertas cerradas, sino sea una gestión transparente, eficiente, eficaz y sobre todo que promueva la participación ciudadana en los niveles de gobierno nacional, regional y local (Criado, 2009, p.28).

El Perú no es ajeno a los problemas de la corrupción y así como la necesidad de mayor participación de la población en la gestión pública para el otorgamiento de adecuados servicios públicos e inclusión social con igualdad de oportunidades, que permita el ejercicio pleno de la ciudadanía y su desarrollo humano. Los problemas de corrupción se han convertido en un problema estructural que ha abarcado además todos los niveles de gobierno y las instituciones públicas, de acuerdo a Fuad Khoury (2017) quien señala que en el “Perú se pierden diez mil millones de dólares al año en la corrupción” (párr.2), y los responsables no pasan de ser investigados, por el sonado caso Lava Jato se sabe que hay cinco empresas brasileñas como señala Borda (2017) “encabezado por Odebrech, Camargo Correa, Quiroz Galvao, OAS, Andrade Gutiérrez y sus socios nacionales involucrados en actos de corrupción (párr.3-7), sobre todo lo que llama la atención a los ciudadanos es el actuar pasivo de los operadores de justicia.

Por lo que la implementación y uso del gobierno electrónico promueve la participación ciudadana de acuerdo a los mecanismos de participación, como los foros, las mesas de diálogo, las consultas ciudadanas y sobre todo en el seguimiento de la ejecución de las políticas públicas, exigiendo que la gestión pública sea transparente, eficiente, eficaz y con la participación activa de los ciudadanos.

En este proceso los gobiernos locales la municipalidad de Villa El Salvador para el caso de la investigación no son ajenos a los problemas de corrupción, por lo que la implementación del gobierno electrónico como mecanismos de participación ciudadana y el acceso a la información y el seguimiento de las políticas públicas son fundamentales, porque el alcalde actual sigue haciendo un

gobierno a puertas cerradas, no dialogando con los vecinos, con los dirigentes ni las organizaciones sociales, por lo que se necesita fortalecer la participación de los vecinos y vecinas en la planificación así como en la ejecución de las políticas públicas, garantizando una gestión municipal participativa, transparente, eficiente, eficaz y con acceso a la información pública de la municipalidad de Villa El Salvador.

Si los peruanos quieren de verdad luchar y erradicar la corrupción deberán implementar el gobierno electrónico con una plataforma que promueve la participación ciudadana, a la vez que los ciudadanos deberán ejercer su derecho de acceder a la información pública, para hacer seguimiento de las políticas de inversión pública, a través de los medios electrónicos, llámese Computadora, Tablet, Celular con acceso a internet y participar desde la planificación, ejecución de los proyectos públicos a la vez que deben exigir la rendición de cuentas de la ejecución de las políticas públicas, para que finalmente tengan un Estado libre de corrupción, transparente, eficiente y que sobre todo fomente un Estado democrático, con paz social.

En ese sentido, esta investigación está orientado a generar conciencia en los ciudadanos de ser más activos y dar a conocer que actualmente se viene implementando el gobierno electrónico a través del portal de transparencia y otros mecanismos, en general el Estado peruano se está modernización con la transformación digital, vale decir que se puede acceder a los servicios del Estado a través del internet, así como hacer seguimiento de las políticas públicas y exigir la rendición de cuentas y todos juntos puedan construir un Estado transparente, eficiente y preocupado por cerrar las brecha de desigualdad y generar oportunidades para todas y todos.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. Antecedentes internacionales

Gómez (2015) en la Tesis *La implementación de políticas de Gobierno Electrónicos en entornos locales: el caso del Municipio de Rafaela, Santa Fe, Argentina*. Tesis para obtener el Grado de Magíster en la Universidad de Buenos Aires, se planteó como objetivo de estudio determinar las iniciativas del referido

municipio como política de gobierno electrónico, la misma que se desarrolló durante el periodo de 2008 al 2014; la investigación se desarrolló bajo el método de estudio de caso, arribando a la siguiente conclusión que en los nuevos contextos de la globalización y el adelanto de la tecnología permite a las autoridades locales implementar nuevas formas de gestión pública para generar a la vez eficiencia en los servicios brindados a los ciudadanos de su jurisdicción. A partir de ello puedo afirmar que aportará a mi investigación, experiencias sobre el gobierno electrónico y la participación ciudadana en caso de municipios locales como el de Rafaela Santa Fe de Argentina, que integran a la municipalidad al mundo globalizado.

Rodríguez (2014) en la Tesis *El Gobierno Electrónico y la Implementación de las TIC para Brindar Nuevos Canales de Comunicación*. Tesis para obtener el Grado de Magíster en la Universidad Nacional De La Matanza - Argentina, se planteó como objetivo de estudio desarrollar una evaluación orientada a lo cultural, social, y político, sobre lo referido, así como promover la implementación de las TIC's en la administración local para brindar nuevas formas de comunicación a los ciudadanos; para ello aplicó una investigación descriptiva pura, llegando a las conclusiones al respecto, señalando que el uso de las TIC's podría mejorar el sistema de comunicación en el espacio G2C, planteando que éstos se deben sumar a los sistemas ya existentes para que el ciudadano al momento de buscar información cuente con diferentes canales para acceder a la misma, partiendo de ello se puede afirmar que este antecedente aporta a esta investigación experiencias de consumación de las TICs para ofrecer nuevos canales de comunicación para un verdadero gobierno electrónico.

Andrade (2012) en la Tesis *Gobierno electrónico local: estudio aplicado al área de ficha de protección social de la dirección de desarrollo comunitario de la ilustre municipalidad de Punta Arenas, Chile*. Tesis para optar el Grado de Magíster en la Universidad De Magallanes, se planteó como objetivo analizar el área de ficha de protección de la dirección de desarrollo comunitario en la referida municipalidad, entregando estrategias de gobierno electrónico local aplicables al área que permitan mejorar la entrega de servicios; empleando un estudio de enfoque cualitativo, con un alcance de tipo descriptivo; arribando a las siguientes

conclusiones que un cambio profundo en la modernización del estado no es solamente trasladar los servicios entregados a internet, sino que es reestructurar las organizaciones públicas realizando conexiones e interacción entre ellas, colocando al usuario en el centro, simplificando su atención, reduciendo costos (tanto para el servicio como para el usuario) y mejorando los servicios, de lo cual puedo afirmar que este estudio aportará a mi investigación la experiencia local de gobierno electrónico desarrollado en el área de protección social de la dirección de desarrollo comunitario de la referida municipalidad, que suman a la experiencia latinoamericana en caso de la implementación del gobierno electrónico y participación ciudadana.

Casas (2016) en la tesis *El gobierno electrónico del Estado de México y del Distrito Federal frente a la agenda digital 2012-2015*. Tesis presentada para optar el Grado de Magíster en la Universidad Autónoma del Estado de México, se planteó como objetivo de estudio describir el desarrollo del gobierno electrónico y la agenda digital, como parte de la modernización del Estado, evolucionando hacia la transformación digital; para ello diseñó y aplicó un tipo de investigación cualitativa descriptiva pura, arribando a la siguiente conclusión el Estado debe promover una legislación clara sobre el marco regulatorio al respecto del uso de la tecnología informática, además de desarrollar actividades de capacitación permanente y que los profesionales que ocupan puestos importantes deben conformar un equipo multidisciplinario para permitir la implementación y desarrollo de las políticas de gobierno electrónico y desarrollo de la agenda digital.

Alcaide (2012) en la tesis *e-Gobierno e Información financiera. Estudio meta-analítico de los determinantes de la divulgación y sus efectos moderadores*. Tesis presentado para optar el Grado de Doctor en la Universidad de Granada de España, se planteó como objetivo de estudio describir el desarrollo del gobierno electrónico en España orientado a la gestión pública y recaudación vale decir el comercio electrónico en el Estado; para ello diseñó y aplicó un tipo de investigación cualitativa y descriptiva pura, llegando a la conclusión de que este sistema impulsa el desarrollo de la democracia deliberativa y la participativa de la sociedad en las políticas públicas, de la misma forma en la transparencia de la

información, como corresponde también la rendición de cuentas y la difusión de la información pública a través de los medios digitales.

1.2.2. Antecedentes nacionales

Mesa (2014) en la Tesis *La interoperabilidad como parte del desarrollo del Gobierno Electrónico en el Perú*. Tesis para obtener el Grado de Magíster en la PUCP, planteó como objetivo de estudio describir la interoperabilidad como parte del desarrollo del Gobierno Electrónico del Perú; para ello diseño y aplicó una metodología de tipo cualitativa y descriptiva pura, llegando a la conclusión que es Estado atraviesa un período de cambios especialmente promovidos por el uso de la TIC's aplicados en los servicios que ofrece el Estado a través de las diferentes entidades y/o instituciones públicas, las mismas que se encuentran interconectadas a través de los medios electrónicos, llamado gobierno electrónico. Con respecto a la gobernanza de la y la aplicación del concepto de interoperabilidad de las agencias del Estado, aún no ha generado espacios adecuados de cooperación, por lo que se debe promover mayor compromiso de las mismas, a partir de ello se puede afirmar que dicha investigación tiene un aporte teórico en el proceso de esta investigación sobre el gobierno electrónico en el Perú.

Labán y Dávila (2013) en la Tesis *Relación entre la participación ciudadana y el gobierno electrónico en la municipalidad de San Isidro*. Tesis para optar el Grado de Magíster en la Universidad César Vallejo, tuvo como objetivo determinar la relación entre la participación ciudadana y el gobierno electrónico en la municipalidad de San Isidro, para ello empleo un estudio es de tipo sustantivo y diseño descriptivo correlacional; arribando a la siguiente conclusión que existe relación entre la participación ciudadana y el gobierno electrónico, confirmándose que existe relación significativa entre la participación ciudadana y el gobierno electrónico en la Municipalidad de San Isidro. A partir de ello se puedo afirmar que este antecedente permite conocer la relación entre la participación ciudadana y el gobierno electrónico desde la experiencia de la municipalidad de San Isidro, la misma que aporta datos importantes para este trabajo de investigación.

Molina (2015) en la Tesis *Limitada participación ciudadana y coordinación de actores en la prevención del delito a nivel local: el caso de San Juan de Miraflores*. Tesis para obtener el Grado de Magíster en la PUCP, tuvo como objetivo de estudio describir la poca participación de los ciudadanos y la deficiente coordinación de actores para la prevención del delito a nivel del referido distrito; para ello diseño y aplicó un tipo de investigación cualitativa descriptiva pura; arribando a las siguientes conclusiones de que se registra escasa y/o mala coordinación y articulación de esfuerzos entre los responsables de la seguridad ciudadana vale decir entre la municipalidad local, la PNP y la comunidad, la misma que en la práctica no permite hacerle frente a la delincuencia, permitiéndose que éste gane terreno y aumente la sensación de inseguridad. A partir de ello se puede afirmar que este antecedente permite conocer los niveles de participación ciudadana organizada a través de los actores en la prevención del delito desde la experiencia de la municipalidad de San Juan De Miraflores, aporta datos sobre la participación ciudadana y se trata del ámbito de Lima Sur, donde se realiza esta investigación (Municipalidad de Villa El Salvador).

Visurraga (2014) en su tesis *Gobierno electrónico móvil y su relación con la inclusión digital de los usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil del distrito de Los Olivos, Lima*. Tesis presentada para obtener el Grado de Magíster en la Universidad César Vallejo, tuvo como objetivo de estudio determinar la influencia del gobierno electrónico en la inclusión digital en los trámites del Registro Civil; para ello diseño y aplicó una metodología de estudio hipotético deductivo con diseño no experimental de nivel correlacional de corte transaccional, con una muestra de estudio 384 ciudadanos, arribando a la conclusión de que existe evidencia significativa de que el gobierno electrónico móvil se relaciona con la inclusión digital de los administrados del RENIEC en el distrito de Los Olivos.

Velásquez (2014) en su tesis *Plan estratégico de gobierno electrónico y la administración pública en la gerencia municipal del distrito de Independencia*. Tesis presentada para obtener el Grado académico de Magíster en la Universidad César Vallejo, la misma que tuvo como objetivo de estudio determinar la relación entre el plan estratégico de gobierno electrónico y la administración pública en el

distrito de capitalino; para lo cual diseñó y aplico una metodología de estudio sustantiva correlacional, para ello seleccionó una muestra de 122 participantes, arribando a la conclusión de que existe relación directa y significativa entre las variables en estudio, favoreciendo el acceso de los ciudadanos a los servicios que brinda el Estado a través de plataformas virtuales.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Enfoque de la gestión pública y contextualización

El enfoque de la gestión pública en esta investigación se basa en los aportes que Chica (2011), señaló que: “La reflexión analítica donde se contraponen desde la mirada de la nueva gestión pública un diagnóstico de la lógica burocrática ante un nuevo paradigma organizacional” (p.57). Al respecto se puede puntualizar que la gestión pública en la actualidad debe enfocarse a ser una gestión eficiente y que además los procesos tradicionalmente burocráticos deben ser automatizados a fin de que los ciudadanos puedan tener acceso a una atención eficiente, la suma de las nuevas formas de atención debe además estar orientados hacer un Estado más eficiente y eficaz al servicio de la sociedad.

Además, como también señala Chica (2011) se puede reflexionar al respecto de lo anterior cuando plantea un nuevo paradigma organizacional, pero una organización que esté orientado a optimizar la eficacia en los servicios brindados a los ciudadanos, haciendo del ciudadano cliente como el eje de la acción pública, un Estado como un medio para lograr los objetivos individuales y colectivos; priorizando la inversión social orientado a cerrar las brechas. Se puede señalar además en este proceso de reflexión con respecto al gasto público que limitado por lo que tiene el deber de ser selectivo y altamente fructífero vale decir que la inversión pública debe hacerse de forma priorizada para solucionar las necesidades más apremiantes de la sociedad, con un equipo administrativo con disposición para servir con austeridad en todos los procesos (p.59).

Para su contextualización la investigación se desarrolla en el distrito de Villa El Salvador, un distrito joven que nace de la necesidad de vivienda de los miles de migrantes provenientes de diferentes regiones del Perú, quienes en busca de una vivienda inician la historia de este distrito el 28 de abril de 1971,

cuando llegaron de diferentes distritos de Lima, cientos de pobladores invadieron los espacios de tierra las mismas que limitaban con San Juan De Miraflores y, se ubicaron al lado de la carretera Panamericana Sur y la Av. Benavides, en este proceso contaron con el apoyo del Padre Ruggiere, responsable de la Parroquia del Niño Jesús de Ciudad de Dios.

Como relata Vivanco (2016), después de muchos enfrentamientos con la policía y los militares donde falleció Edilberto Ramos, quien es considerado como el primer mártir de lo que posteriormente sería Villa El Salvador. En el proceso por defender a los ciudadanos invasores fue detenido el Monseñor Luis Bambarén, Obispo Auxiliar de Lima, por lo que el gobierno militar de Juan Velasco Alvarado decidió entregar el 11 de mayo de 1971 los arenales ubicados junto a Tablada de Lurín para que con el paso de los años y con mucho esfuerzo se convirtiera en un distrito símbolo de emprendimiento y quien le puso el nombre de Villa El Salvador fue el Monseñor Luis Bambarén (p.5-10).

En sus inicios de este pueblo joven, la organización vecinal fue muy importante, por esta razón que a la comunidad se le conoce hasta la fecha como un pueblo organizado y luchador, como señaló Vivanco (2016) “en Villa (Villa El Salvador) tuvimos dirigentes y líderes con experiencia de lucha y con espíritu creativo y no dudaron en reunirse cientos de veces para acordar propuestas para el desarrollo de nuestra comunidad” (p.7).

Es así que con este nivel de organización se crea la CUAVES (Comunidad Urbana Autogestionaria de Villa El Salvador), que por su importancia fue el máximo nivel de decisión comunal, en este espacio se acordó el primer plan de desarrollo de la comunidad, la máxima autoridad fue el Secretario General que era elegido por un periodo de dos años, que se trabajaba con la participación de los dirigentes sectoriales (dirigentes de cada sector), los dirigentes de los grupos y las manzanas.

Vivanco (2016) como parte de la historia cuenta:

El primero de junio del año 1983 fue creado como distrito mediante Ley N° 23605, siendo elegido como el primer alcalde Miguel Azcueta Gorostiza, quien junto con la comunidad llevó adelante el segundo plan de desarrollo de Villa El Salvador. (p.10-17).

En el proceso de la gestión de la autoridad local en las primeras gestiones se desarrolló tres ejes principales como el desarrollo urbano, considerando que los vecinos y vecinas tienen la necesidad de contar con viviendas dignas, a la vez se consideró el aspecto productivo, planteando que el nuevo distrito no puede ser una ciudad dormitorio, sino que debería ser un espacio de emprendimiento y generadora de bienestar para sacar adelante a las nuevas generaciones con nuevas oportunidades, a la vez estuvo presente el carácter social, que lo caracteriza a este distrito desde sus inicios una población organizada en dirigencias que en su momento fue fundamental como es la CUAVES, la FEPOMUVES, APEMIVES, a la vez de la presencia de los grupos culturales aportando al desarrollo sostenido del referido distrito, manteniendo el lema de “ley comunal, ley municipal”.

A la fecha cabe preguntarse cuando se rompió la alianza entre el pueblo y el gobierno local, porque teniendo un nivel de organización reconocido en el mundo, las últimas gestiones toman las decisiones casi a espaldas de los ciudadanos, olvidando la historia y los esfuerzos unidos que les permitieron conquistar el arenal y que ahora cuenta con una ciudad encaminada a la modernidad que encuentra trabas en sus gobernantes y un pueblo que está olvidando su historia e identidad.

Como información adicional es preciso señalar datos geográficos y demográficos descritos por Vivanco (2016) “ubicación Geográfica Altitud 143 msnm, Latitud Sur 12°12'59", Longitud Oeste 76°56'36", Superficie territorial 35,46 km², Población 463 014 (fuente INEI), Densidad Poblacional 13 057,36 (hab./km²) (p.25).

1.3.2. Variable gobierno electrónico

En la búsqueda de la literatura y teorías al respecto del gobierno electrónico, un concepto relativamente nuevo, de las últimas décadas del siglo pasado, es preciso señalar que existen importantes aportes como los señalados a continuación.

Kaufman (2004), sobre el gobierno electrónico, señaló que:

Son espejos de los gobiernos reales. No constituyen manifestaciones virtuales fantásticas desconectadas. El objetivo es facilitar el acceso de todos los ciudadanos a la información pertinente a sus intereses, la que se vincula con la gestión pública y en particular a algunos servicios gubernamentales de importancia para el día a día de los ciudadanos, relacionados a acceso a la tecnología, simplificación de procesos, ciudadanía digital y el marco regulatorio. (p.3).

De lo anterior se puede señalar que realmente el gobierno electrónico debe cumplir de ser el espejo de los gobiernos, por lo que como ciudadanos deben exigir que la información de la administración pública debe ser de acceso público por parte de los ciudadanos, que además deben ser publicados en las plataformas virtuales o en el portal de transparencia con que cuenta cada institución pública y los ciudadanos deben informarse a través de estos portales y a la vez opinar; las mismas que deben ser escuchadas y ser tomadas en cuenta en la gestión de los recursos públicos, orientadas a generar bienestar en los ciudadanos que demandan servicios de parte de las autoridades locales como contribuyentes a la misma a través los tributos municipales y en contraprestación la autoridad local debe garantizar servicios de calidad y eficientes.

Además, se puede señalar que el Perú ha ingresado al mundo del gobierno electrónico al igual que los países europeos y latinoamericanos en un contexto de una economía globalizada, así como los procesos de automatización de los procesos tradicionalmente burocráticos, en este proceso el caso peruano viene realizando un ingreso progresivo a nivel del gobierno nacional, así como a nivel de

los gobiernos regionales y locales, al uso de medios electrónicos para la optimización de recursos y a la vez generar mejores servicios, en cuanto a su competencia de la misma forma contar con sistemas de comunicación electrónicas para publicar información pública con respecto al uso de los recursos públicos, así como la rendición de cuentas a la vez promover la participación para gestionar políticas públicas priorizadas y concertadas.

Como también señaló Kaufman (2004), desde un punto de vista ciudadana se debe entender que el uso de las tecnologías en la gestión pública o llamado como la administración pública en este caso es relativamente nueva, pero que se ve en progreso, el objetivo es llevar la presencia del Estado a través de la tecnología e ir rompiendo barreras de tiempo, de distancia, así como los horarios, permitiendo a los ciudadanos acceder a los servicios de la administración pública, así como participar activamente en el proceso de la gestión (p.7).

A la vez se debe señalar que la información es de acceso público, por lo que los medios electrónicos permiten la interacción y el acceso a la misma como uno de los pilares del gobierno electrónico, por lo que los ciudadanos pueden hacer seguimiento y participación en las políticas públicas, así como hacer seguimiento de la ejecución de las inversiones y la ejecución de proyectos desarrollados desde la administración pública. De la misma forma los ciudadanos deben exigir a las autoridades que se publiquen los presupuestos de inversión en la gestión pública en el portal de transparencia a nivel del gobierno nacional, regional y local, para así estar enterados de cómo se vienen ejecutando los presupuestos públicos.

De la misma forma se plantea que es importante participar también en el proceso de priorización de las obras que necesita la sociedad, la misma que se debe realizar por medio de los dispositivos electrónicos de participación ciudadana, de forma organizada, en foros, mesas de diálogo, presupuesto participativo, con el objetivo de que la inversión pública esté orientado a cerrar brechas verticales vale decir brechas de desigualdad en el comparativo nacional y las brechas horizontales en el comparativo internacional.

Se debe a la vez señalar que una de las formas de hacerle frente a la ola de corrupción que ha sumergido al país en la más completa y sinvergüenza proceder de los políticos, así como las instituciones del Estado, pasando por el poder judicial quien es el encargado de impartir justicia, pero es catalogado como la más corrupta de América Latina, por lo que el acceso a la información es fundamental.

Por otro lado, al respecto del gobierno electrónico Froud y Mackenzie (2002) señalaron: que “Es la prestación por vía electrónica de servicios tradicionalmente ofrecidos por la administración local, regional, nacional. Es en parte similar al comercio electrónico...” (p.12). Sin duda que el Estado al modernizarse puede brindar mejor atención a los ciudadanos en el cumplimiento de los pagos de sus tributos, arbitrios, otros impuestos de ley. Porque en el Perú hasta ahora es normal ver las largas colas en las entidades públicas, se espera que la automatización de los procesos pueda permitir el acceso hacia una atención más eficaz y eficiente en la administración pública.

Con respecto a lo anterior que señala que el gobierno electrónico o llamado también como administración electrónica se entiende o que son sinónimos, además ambas hacen referencia al uso de las tecnologías de información y comunicación conocido como las TIC, las mismas que están siendo incorporados en la gestión pública para brindar mejores procesos de atención a los ciudadanos, así como mejor orientación y realmente se espera que la administración pública dé un giro hacia la eficacia, eficiencia, así como la calidad en la atención, para que los ciudadanos puedan ser atendidos oportunamente, sin perjuicio de tiempo y/o de sus recursos económicos.

Además, los peruanos deben entender que tienen el derecho constitucional a la participación la misma que puede ser de forma individual o colectiva, porque ellos a través de este derecho tienen la oportunidad de expresar sus demandas así como sus intereses, ya sea en el ámbito nacional, lo mismo que en el ámbito regional y local, para la gestión participativa en cuanto a las políticas públicas, las mismas que se deben promover desde las necesidades y propuestas concertadas de los ciudadanos, porque se entiende que los proyectos de desarrollo local, lo

mismo que regional y nacional no deben ser impuestas desde el gobierno sino que se deben construir de manera participativa y concertada, con pleno respeto a los recursos naturales, culturales y las habitud de cada región geográfica en el territorio (JNE, 2008, p.8).

Es preciso señalar el camino recorrido por el Perú en cuanto al gobierno electrónico en el desarrollo y proceso de inclusión de los ciudadanos a través de las nuevas formas de comunicación con la sociedad a través de los medios digitales, que el uso de la misma pruebe que la población pueda expresar sus demandas y/o opinar del desarrollo de las políticas públicas y el pedido de la rendición de cuentas así como el pedido de publicar los presupuestos destinados y/o usados en la ejecución de las obras públicas y más con los últimos acontecimientos de casos de corrupción que involucran a la clase política y las instituciones públicas, estos medios electrónicos permite a los gestores públicos promover el uso de nuevos espacios para la interacción y/ comunicación con los ciudadanos haciendo a la vez del desarrollo de los servicios centrado en los ciudadanos (ONGEI, 2013, p.24).

Se entiende que cuando se habla de inclusión social en el Perú es preciso reconocer que es un país que históricamente ha postergado el desarrollo para todas y todos, uno de ellos ha sido y es el centralismo capitalino, por lo que la descentralización a la fecha es un intento, porque finalmente la transferencia del poder político, económico y administración aún no se da, claro ejemplo es el caso del aeropuerto de Chincheros – Cuzco, muy al margen de los contratos mal hechos, quien programa y ejecuta es el gobierno central, contradiciendo el objetivo de la descentralización, porque quienes deberían tomar las decisiones en sus regiones son los gobierno regionales conjuntamente con sus ciudadanos, pero en la práctica no ocurre.

Es oportuno señalar las fases del gobierno electrónico: que inicia con la primera fase donde se ponen como fuente la información de las entidades y organismos del Estado, como leyes, servicios, etc., la segunda fase es la interacción para lo cual es preciso abrir mecanismos de comunicación entre la sociedad, así como los empresarios como unidades económicas con las

entidades públicas, a través de los portales web del Estado poniendo los servicios vía electrónica, de igual manera la fase de transacción significa que pueden realizar trámites en línea, las misma que ahora es una realidad con los trámites en la SUNAT, SAT, RENIEC, así progresivamente todas las instituciones del Estado pondrán sus servicios en línea, finalmente la fase de transformación que consiste en establecer un sistema nuevo de interrelación entre el ciudadano y las formas nuevas de brindar los servicios de las entidades del Estado o la administración pública (ONGEI, 2013, p.27-28).

El año 2000 para el Perú significa un punto de quiebre en cuanto al uso de las nuevas tecnologías en la administración pública, aunque de forma incipiente, pero es el inicio, como señala Alza (2011) que en: “Del año 2003 al 2005 es cuando se firma el contrato con el BID para la ejecución del programa de modernización y descentralización del Estado, encargándose a la PCM, a través de la SGP, el programa incluyó un sub programa de gobierno electrónico” (p.18). Del año 2005 al 2011, es la etapa de la consolidación, porque en junio de 2005 se dio lugar a políticas inclusivas con la aprobación de la Ley N° 28530, ley que promueve el acceso a internet a ciudadanos con discapacidad. En el año 2012 al 2013, se avanza hacia la sociedad de la información y la agenda digital 2.0 promoviendo políticas de inclusión digital.

De la misma forma se crean los portales de gobierno electrónico, es así que en el año 2012 se incorporan 417 instituciones del Estado, contando desde la fecha con un portal estandarizada diseñada y puesta en funcionamiento con el objetivo de promover una gestión con transparencia en la ejecución de las políticas públicas, así como promover la participación de los ciudadanos y ejercer sus derechos con acceso a la información de manera oportuna y sin restricciones, haciendo de ellos agentes activos en la vigilancia de la gestión de las autoridades locales, con respecto a la normativa y asesoría se crea la ONGEI (Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática), que es la oficina encarga de promover la normativa y asesoría con respecto al gobierno electrónico, que con Resolución Ministerial N° 085-2012-PCM aprueban la acción del Perú para su integración en la sociedad de gobierno abierto.

Objetivos del gobierno electrónico

Con respecto a los objetivos del gobierno electrónico se consideró los aportes de Kaufman (2004) quien señaló que: “El objetivo es facilitar el acceso de todos los ciudadanos a la información pública relacionados al interés colectivo, la que se vincula con la gestión pública, relacionados a acceso a la tecnología, simplificación de procesos, ciudadanía digital y el marco regulatorio” (p.3). Para ello se considera las siguientes dimensiones como:

Dimensión acceso a la tecnología

Para hablar del acceso a la tecnología en primer lugar debemos entender lo que es la tecnología, la misma que Clastornik (2010) señaló que: “Consiste en encontrar soluciones confiables, eficientes y efectivas, de manera que se logre el fortalecimiento de capacidades del gobierno, la consolidación de redes y la aplicación de sistemas de gestión de seguridad de la información” (p.12). En el caso del territorio peruano es el proceso para encontrar soluciones y hacer frente a las necesidades de atención de los ciudadanos que ha ido en aumento progresivo, en la actualidad las instituciones del Estado vienen implementando sistemas informáticos a nivel de hardware y software confiables, eficientes, eficaces, que pretenden garantizar una gestión transparente.

Al respecto el INEI (2017) señaló que:

De cada 100 hogares en 98 existe al menos una tecnología de información y comunicación, es así que de cada 100 hogares 31 tienen al menos una computadora, en Lima Metropolitana el 51.9% cuentan con una computadora, el 40.7% de la población mayor de 6 tienen acceso a internet. (p.2-8).

Por lo anterior podemos observar el rápido crecimiento del acceso a la TICs por parte de la población peruana, haciendo de la tecnología un aliado para la educación, para el trabajo, así como hacer seguimiento de la gestión de las políticas públicas del gobierno en sus tres niveles tanto gobierno nacional, regional y local, porque un ciudadano informado y con acceso a la tecnología es un ciudadano activo, que participa en el proceso de gestión de la ciudad.

Además, es una forma de llevar la presencia del Estado, a través de los servicios implementados, para que los ciudadanos puedan acceder a las misma a través de los medios electrónicos, de esta manera se rompen las barreras burocráticas, de tiempo y espacio, con referencia a la realidad del distrito de Villa El Salvador se observa que se ha implementado un portal web, para que los ciudadanos accedan a la información de los proyectos de inversión pública, así como el acceso a la información de pagos de tributos municipales.

Kaufman (2004) al respecto manifestó que:

Es habilitar la realización de transacciones. En los gobiernos donde existe integración de lo público con lo privado y se está en esa tercera etapa: puede gestionarse en línea un nuevo contenedor de basuras, la asistencia a un curso o la obtención de una beca de formación o, incluso, establecer una cita con el médico. (p.12)

De ello se puede extraer que los gobiernos en la gestión pública deben promover la implementación de sistemas (software) para atención a los usuarios, para hacer seguimiento por ejemplo del estado de cuentas del pago de los impuestos de ley, cuando se trata del distrito, el ciudadano puede ver su estado de cuentas del pago de sus arbitrios, así como acceder al libro de reclamaciones de forma electrónica a través de medio electrónicos, vale decir a través de las TIC ya sea por aplicaciones de celulares, laptops, o las computadoras. Estos servicios brindados por la administración pública deben ser fiables, eficientes y transparentes para que les dé seguridad a los usuarios.

En referencia a la realidad del distrito en referencia se puede señalar que los ciudadanos como señala la ley de participación debería ser convocados para la planificación de la ciudad así como la priorización de acuerdo a las necesidades más urgentes que les permita una mejor calidad de vida, todo ello se ha reducido a la participación de los dirigentes y/o organizaciones vecinales en el presupuesto participativo, la misma que una de las formas de participación, pero se debe promover la participación de los ciudadanos en los proyectos de mayor envergadura, las cuales afectan de manera directa su bienestar.

De la misma forma Kaufman (2004) señaló que: “Para favorecer un proceso planificado y exitoso resulta clave un verdadero enfoque de integración institucional” (p.16). Por lo que es preciso señalar que primero debemos tomar conciencia sobre la importancia de acceder a la tecnología, pero a la vez capacitarnos para hacer una gestión eficiente tanto de parte del Estado como de parte de los ciudadanos, porque de nada serviría tener funcionarios capacitados y brindando servicios a través de las plataformas virtuales, si es que los ciudadanos no usan estas nuevas vías de acceder a los servicios de la administración del Estado.

Para el caso peruano el Plan Bicentenario citado en La Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico (2012) menciona que mediante el Decreto Supremo N° 054-2011-PCM se promulga: “El Perú hacía el 2021... dicho plan señala que el avance de las tecnologías de las comunicaciones que abren un panorama promisorio para la sociedad diversa pero intercomunicada” (p.10). Porque los peruanos han entendido que para estar comunicados y para llevar la presencia del Estado a todo el territorio nacional es necesario el uso de la tecnología, así como su acceso de parte de los ciudadanos a los servicios de la administración pública a través de las plataformas virtuales.

Fortalecimiento de capacidades: al respecto Kaufman (2004), se refiere al fortalecimiento en el uso de la tecnología, la misma por lo que los funcionarios públicos como la sociedad en conjunto deben desarrollar capacidades referentes al uso de las herramientas tecnológicas puestas al servicio de la administración público. Ello deberá pasar por un proceso de transformación digital para que la administración esté al servicio de los ciudadanos, a través de los mecanismos digitales se pueda gestionar los servicios del Estado de manera eficiente y eficaz, generando en los ciudadanos una mejor calidad de vida (p.39).

Consolidación de redes y aplicaciones: En esta parte es preciso señalar a Kaufman (2004) quien afirmó que: “Las aplicaciones digitales implementadas a través de los medios electrónicos, permite acercar a los ciudadanos a los servicios del Estado” (p.39). La misma que en la práctica permiten romper las barreras de distancia y tiempo, haciendo de la participación ciudadana una

experiencia nueva pero cada vez más frecuentes, ya sea a nivel del gobierno local, regional o nacional.

Seguridad informática: al respecto Kaufman (2004), señaló que los procesos de gobierno electrónico deben brindar seguridad de la información en los sitios web, los portales institucionales (asociados a la idea de ventanilla única), así como en los correos electrónicos, los foros web y foros de noticias, los chats en línea, encuestas en línea, que son herramientas de comunicación en los cuales el Estado debe garantizar la seguridad y la salvaguarda de los datos, así como la información de los ciudadanos (p.11-12).

Dimensión simplificación de procesos

En el Perú han existido históricamente los procesos burocráticos, la misma que era y es todavía sinónimo de ineficiencia y una administración inhumano, porque ciudadanos de todas las edades pierden gran parte de sus tiempos en las largas colas, por lo que es preciso ingresar a un proceso eficiente, eficaz y transparente, para que la administración pública sea ágil y oportuna, para lo cual es preciso implementar con sistemas informático a nivel de hardware y software en la administración pública.

A la vez es importante contar con funcionarios capacitados en el uso de las nuevas herramientas informática y la gestión humana con un buen servicio a los ciudadanos, como fue precisamente la denominación del año 2017 como el “año del buen servicio al ciudadano”, pero sin embargo aún persisten algunas entidades del Estado que no han automatizado su proceso de atención, por lo que la actual administración vale decir el actual gobierno en febrero del mismo año, le ha dado un periodo de setenta días para que las entidades públicas puedan compartir sus bases de datos, a la vez eliminar requisitos innecesarios o los que se solicitan repetidamente, lo cual es un avance y se observa que hay voluntad política para optimizar la eficacia de la atención a los ciudadanos de forma simplificada.

Al respecto Clastornik (2010) indicó que la: “Simplificación de procesos permite mejorar los sistemas de gestión e información del Estado. Asimismo,

permite transformar y modernizar la disponibilidad de trámites y servicios para el ciudadano. Busca la transformación del Estado de modo que actúe integrado en red” (p.34). Precisamente se debe encaminar a la interconexión, para que las instituciones públicas compartan bases de datos y los requisitos innecesarios puedan ser eliminados en una política de simplificación de procesos y que los usuarios puedan encontrar atención sobre los trámites que inician, haciendo que los plazos se acorten y realmente se perciba la atención del Estado a las necesidades de los ciudadanos.

Estos cambios necesariamente conllevan a que se establezcan nuevos canales de comunicación, la misma que significa que en todo el territorio peruano el gobierno debe garantizar la intercomunicación, a través de las tecnologías adecuadas que garantizan la conectividad, como señala Kaufman (2004) quien afirmó que: “Debe existir canales intensivos de información y servicios procesados vía portal (ventanilla única) y sostenidos en paralelo por formas alternativas y eficientes de atención al ciudadano” (p.10).

Estos procesos de simplificación deben generar en los ciudadanos beneficios, como señala la PCM, para el Estado permite mejorar los procesos de gestión internos, mejorar la comunicación y coordinación, generar espacios colaborativos, fortalecer la innovación y modernización, entre otros, sin duda es una mejora en la comunicación interna, así como la comunicación interinstitucional.

De la misma forma señala con respecto a los beneficios para los ciudadanos permite obtener mejores servicios, reducción de tiempo y de costos, fortalece la transparencia, mejora la participación ciudadana, al brindar nuevos espacios de diálogo horizontal y control ciudadano, de ahí su importancia de gestionar un gobierno moderno ágil y transparente.

De igual manera señalan los beneficios para las empresas que les permite establecer relaciones comerciales con el Estado con mayor transparencia, agilizar los procesos de los trámites tradicionales sustituyéndolos por trámites en línea, estos avances permite la promoción de la formalización de nuevos emprendimientos, así como garantizar el sostenimiento, permitiendo constituir una

empresa actualmente en el Perú en 72 horas a través de las ventanillas únicas que existen en el territorio nacional (ONGEI, 2013, p.29-30).

Información, trámites y servicios: según Kaufman (2004), se refiere a los servicios de información a la que puede acceder el ciudadano a través de las plataformas de las entidades públicas, así como a realizar los trámites a través de las aplicaciones de trámite documentario, así como obtener las respuestas de los mismos. De la misma forma acceder a través del referido medio a ser atendido a través de los servicios electrónicos, como el acceso a la información y los pagos de los impuestos y los tributos como obligaciones de los mismos, logrando finalmente una atención al ciudadano de manera eficiente y eficaz, con transparencia en suma una mejor calidad de atención a los ciudadanos (p.7).

Gobierno en red: al respecto Kaufman (2004) afirmó que: “Se refiere al funcionamiento integrado de las instancias del gobierno electrónico aplicada a la gestión pública” (p.5). Porque para la buena atención y la mejora de la calidad en el servicio público el gobierno local debe estar interconectado a una sola base de datos, con acceso desde las oficinas de las gerencias, las subgerencias y hacia los ciudadanos. Su implementación pasará por un proceso denominado transformación digital, la misma que es un proceso en el cual las plataformas de atención al ciudadano son cada vez más amigables y funcionales.

Dimensión ciudadanía digital

En un mundo globalizado como actualmente nuestra sociedad se encuentra es preciso hablar de ciudadanía digital, la misma que no es otra cosa que acceder a la información a través medios digitales, el acceso a la información nos hace parte de esta sociedad globalizada, por lo que el acceso a la información de la gestión pública no sólo es una necesidad sino un derecho, porque es preciso que los ciudadanos conozcan de cómo se están administrando los recursos de todos los peruanos y las políticas emprendidas por los gobiernos responden a las necesidades más urgentes de la población.

Como Clastornik (2010) señaló: “Promover la inclusión digital en base a contenidos y soluciones innovadoras” (p.13). La inclusión digital permite a los

ciudadanos acceder a los servicios de la administración pública a través de medios electrónicos, estos servicios pueden ser como el acceso a la identidad la misma que se puede tramitar a través de la página de la RENIEC, el acceso al pago de las pensiones, así como a los subsidios del Estado a través de medios electrónicos, entre otros.

A la vez cuando el autor señala soluciones innovadoras, se refiere a hacer más eficiente la administración pública tradicionalmente burocrática a través de procesos automatizados, rompiendo los paradigmas tradicionales e implantando nuevas, sin barreras de tiempo, distancia, por lo que podemos acceder desde cualquier parte del mundo o en cualquier momento a los servicios de la administración pública y realizar las gestiones.

Por otro lado, Froud y Mackenzie (2002) plantearon que el: “Siguiendo paso para lograr la implicación de los ciudadanos en los procesos de gobierno democráticos es la democracia electrónica” (p.30). Por lo que es oportuno preguntarse qué es la democracia electrónica, encontramos una respuesta adecuada en lo que señala Tesoro (2014) en su participación en el foro 92 edición sobre e-Gobierno, organizado por la OEA: “Consiste en el uso de las TIC para comprometer a los ciudadanos en los procesos democráticos, apoyar la adopción de decisiones y fortalecer la democracia representativa” (p.8).

Por lo que queda claro que hablar sobre gobierno electrónico es hacer que los ciudadanos participen activamente en los procesos de gestión de la ciudad, la región y todo el territorio a través del uso de las tecnologías de comunicación y de información, aprovechando el acceso a la información pública a través de los medios digitales.

El ser ciudadano digital implica una responsabilidad, el hecho de que se pueda dialogar en estos nuevos espacios creados por la tecnología debe impulsar a los ciudadanos a desarrollar de forma compartida y concertada la visión de desarrollo nacional, regional y local, en los cuales deben participar organizadamente, generando y propiciando un debate alturado y sobre todo llegando a consensos sostenibles en el tiempo, las mismas que deben ser canalizadas a los gobiernos para que los presupuestos se destinen para los

presupuestos necesarios para la ejecución de las políticas públicas que mayor bienestar generan en la población, a través de:

Canales de contacto: Según Kaufman (2004), se refiere a los medios electrónicos de acceso por parte de los ciudadanos a los servicios que brinda el gobierno, nacional, regional o local, estos son herramientas electrónicas que están orientas a conectar los servicios del Estado, las mismas que pueden darse a través de la computadora, laptop, tablet, celulares y/o teléfonos, porque los software diseñados para la gestión pública deben responder a los medios tecnológicos que usa el ciudadano para acceder a los servicios del Estado (p.8).

Mecanismos de participación ciudadana: al respecto Kaufman (2004) manifestó que se puede señalar que los ciudadanos tienen mecanismos de participación ciudadana en el proceso de gestión de gobierno de la ciudad a la fecha existen mecanismos electrónicos como las consultas, evaluación de calidad de los servicios, con acceso a la información y a los servicios brindados a través a la plataforma, vía el mecanismo de la ventanilla única virtual como una nueva forma eficiente de atención al ciudadano, participando no solo de forma presencial sino también de manera virtual y a través de los móviles generando una participación activa de los ciudadanos en las políticas públicas del territorio (p.10).

Datos abiertos de gobierno: sobre la misma Kaufman (2004) afirmó que en la gestión pública los documentos del Estado generado en el proceso de la administración de la misma son de carácter público por lo tanto son datos abiertos, se entiende a la vez como de acceso a los ciudadanos para ellos a través de los canales correctos puedan acceder a la misma, como parte a las políticas del acceso a la información, para que el ciudadano pueda ejercer el control y exigir la transparencia y la rendición de cuentas de los recursos públicos (p.10).

Administración electrónica: al respecto Kaufman (2004) señaló que en: “La administración moderna tiene como objetivo automatizar procesos a fin de mejorar la calidad de los servicios que el Estado brinda a los ciudadanos” (p.10). Con el proceso de la transformación digital, los servicios tradicionalmente burocráticos, están progresivamente automatizados para que el ciudadano

acceda a éstos servicios de manera oportuna y en horarios flexibles vale decir que el ciudadano pueda acceder a la plataforma virtual en cualquier momento, pudiendo realizar los trámites correspondientes a sus intereses y necesidades, logrando a través de los medios electrónicos acercar los servicio del Estado a los ciudadanos.

Dimensión marco regulatorio

Con respecto al marco regulatorio es preciso señalar que la legislación peruana aún tiene que promover leyes que detallen y que ilustren claramente el ejercicio de la ciudadanía digital, como el acceso a la tecnología, así como la simplificación de los procesos de la gestión pública, por lo que el Congreso de la República debe legislar al respecto para que realmente los medios tecnológicos sean espacio de una participación real y activa de los ciudadanos peruanos.

Como Clastornik (2010) señaló al respecto que: “Es importante contar con un marco normativo y regulatorio moderno que habilite el gobierno electrónico como un derecho ciudadano” (p.34). Es claro que más que el acceso de los servicios de la administración pública es un derecho a exigir que el gobierno electrónico pueda estar al servicio de los ciudadanos, para ello se requiere una legislación clara, la misma que debe partir también desde la iniciativa de los ciudadanos a través del debate en estos nuevos medios de participación democrática ciudadana llamado como democracia digital.

Como en la Carta Iberoamericana de Gobierno electrónico (2007) se mencionó: “El principio de legalidad también comprende el respeto a la privacidad, por lo que el uso de comunicaciones electrónicas comparte su sujeción en todas las administraciones públicas” (p.8). Es ciertamente preciso que la legislación de los medios electrónicos debe proteger la privacidad de los ciudadanos y sobre todo la protección de los datos, porque a falta de una adecuada legislación de los medios electrónicos los ciudadanos pueden estar expuestos al peligro, porque lamentablemente también la delincuencia ha penetrado estos medios, por lo que es preciso que las leyes sean claras y sin vacíos legales para que los ciudadanos digitales puedan sentirse seguros.

En caso del Perú actualmente el gobierno electrónico que es la ONGEI (2012) señala que: “Se encuentra en una etapa de fortalecimiento en los marcos normativos y regulatorios que permitan soportar necesidades futuras de comunicación, participación, seguridad y transparencia” (p.16). Entendemos que el caso peruano se encuentra en un proceso de implementación de legislación, a la vez se entiende que este proceso de implementación pasa por un periodo en que se debe dejar claro los marcos normativos, para garantizar la participación de los ciudadanos con seguridad y transparencia.

Al respecto del gobierno electrónico, realizando una evaluación en cuanto a infraestructura tecnológica vemos que el caso peruano se halla en menoscabo frente a los países vecinos en cuanto a la incorporación y el acceso al internet, así como la telefonía celular y el ancho de banda, los motivos pueden ser varios, entre ellos la geografía del territorio, que genera esta desventaja pero precisamente la tecnología tiene que permitir romper estas barreras y apostar realmente a una tecnología mejor, para que las comunicaciones sean de calidad e ingresen al mundo del gobierno electrónico con las mismas o mejores ventajas que los países de la región.

Sin embargo con respecto a la legislación estamos avanzando desde el año 2007 con el licenciamiento del software del Estado, la creación de la ONGEI – PCM, la aprobación de la ley de protección de datos personales Ley N° 29733, que permite garantizar la protección de los datos de los ciudadanos en el proceso de participación colectiva y/o individual, de la misma forma la aprobación del plan de acción del Perú para su integración a la sociedad de gobierno abierto con Resolución N° 085-2012-PCM, así como la aprobación de la Ley de promoción de la banda ancha y construcción de la red Dorsal Nacional de fibra óptica Ley N° 29904, todo ello permite mejorar los servicios de la interconectividad entre las entidades del Estados a través de sus plataformas de atención digital y los ciudadanos en los procesos de la administración pública (ONGEI, 2012, p.16).

Es oportuno señalar que en la actual gestión se ha dado la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021, cuya visión es ser: “Un Estado moderno al servicio de las personas”, vale decir que la gestión pública

está orientado al ciudadano, además haciendo un servicio eficiente, como un Estado unitario y descentralizado, sobre todo inclusivo, buscando aseverar en todos sus trabajos que todos y todas gocen de la igualdad de oportunidades, plantea además hacer una gestión abierta quiere decir un Estado eficiente y cercana a los ciudadanos, “fomentando la participación ciudadana”, la integración pública y con rendición de cuentas (ONGEI, 2012, p.16).

La PNMGP (Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública) (2017) plantó los siguientes objetivos:

Promover el gobierno electrónico a través del uso intensivo de las tecnologías de información y comunicación de las entidades públicas y asegurar la transparencia y la participación, la vigilancia y la colaboración ciudadana en el debate de las políticas públicas. (p.21).

Al respecto es preciso señalar que hay voluntad política de hacer que el Estado se modernice con un enfoque de brindar un mejor servicio al ciudadano, porque además incorpora recursos tecnológicos para la automatización de procesos, poniendo en marcha el gobierno electrónico, para finalmente se puedan acortar las brechas de acceso a la tecnología como a la atención del Estado a los ciudadanos, las brechas de desigualdad con respecto al acceso así como al uso de la misma para realizar trámites propios de los ciudadanos en la administración pública pasa por familiarizarse con el empleo de las tecnologías puesta al servicio de los ciudadanos.

Inter-operatividad: al respecto Brys (2012) señaló que: “Está orientado a promover la interconexión entre las entidades del Estado” (p.36). Para que los procesos de atención sean más eficientes y eficaces, así como permitir la simplificación de procesos de trámites, así como de eliminar requisitos innecesarios que generan confusión y angustias en los ciudadanos así como generarles gastos innecesarios y sumado a ello la pérdida de horas hombre no solo del servidor público sino del mismo ciudadano, por lo que la Inter operatividad permitirá mejorar la interacción entre las entidades públicas, donde el beneficiado sea el ciudadano que accedo a los servicios del Estado.

Comercio electrónico: al respecto Naser (2014) afirmó que el: “Comercio electrónico en el sector público está orientado a que los ciudadanos puedan acceder a los servicios de las entidades del Estado” (p.58). Estos usos se pueden realizar para el cumplimiento del pago de los tributos correspondientes a la tributación, los arbitrios, así como el pago de las tasas con diversos conceptos según lo requiera cada uno de los trámites. Lo más importantes de estos procesos son la eficiencia de los medios tecnológicos, así como la seguridad en la atención de los ciudadanos.

1.3.3. Variable participación ciudadana

El JNE (Jurado Nacional de Elecciones, 2008), señaló al respecto que:

Es el derecho y la oportunidad, individual o colectiva, que tienen los ciudadanos de manifestar sus intereses y demandas a través de actos, con la finalidad de influir en la formulación y toma de decisiones gubernamentales en los diferentes niveles del Estado. (p.8).

De lo anterior se puede precisar que la participación ciudadana en el Perú es un derecho constitucional, la misma que se puede ejercer de manera individual o colectiva, a través de los mecanismos de participación que la ley contempla, la participación ciudadana se debe dar como un proceso de construcción de una ciudadanía responsable y activo en la gestión de las políticas públicas que necesitan mayor atención de parte de las autoridades democráticamente elegidas. Con respecto al distrito de Villa El Salvador, la gestión local, en las últimas décadas desarrolla las políticas públicas a espaldas de los ciudadanos no permitiendo el diálogo ni convocando a los dirigentes, tampoco acepta los aportes de sugerencias y reclamos de atención como la seguridad ciudadana como parte esencial del buen vivir. Al respecto encontramos a la vez aportes de importantes autores.

Camacho et. al. (2011) quienes señalaron al respecto que:

Es el conjunto de acciones que permiten a los ciudadanos emitir una expresión en contra o a favor de algún acto gubernamental o el manejo del asunto público y, que puede considerarse, además, un motor que pone en marcha el actuar ciudadano. (p.157).

De lo anterior es preciso señalar que en el Perú han entendido que la participación no es solo un acto de protesta o algún acto de queja, sino que es el proceso de la gestión del territorio, las regiones y las ciudades pueden participar, tanto en la planificación, como en la ejecución, así como en la rendición de cuentas, pero esto todavía es una declaración ideal, cuando en realidad existen autoridades que gobiernan las ciudades a puertas cerradas, cuando para que rindan cuenta hay que obligarles con las firmas que piden que “hable”, o cuando no les permite la participación aunque existe una ley que les obliga la Ley de participación ciudadana N° 26300 promulgado en el año de 1994 y la Ley N° 27520 de los derechos de participación ciudadana y control ciudadanos dado el 26 de setiembre de 2001, la participación ciudadana en el territorio ha evolucionado progresivamente como se visualiza en el figura n° 01.

Evolución del Voto	
DESCRIPCIÓN	CARACTERÍSTICAS
Constitución de 1823	Peruano, casado o mayor de 25 años, saber leer y escribir, tener propiedad o ejercer cualquier profesión
Constitución de 1826	Además extranjeros casados con peruana o que obtuvieron carta de ciudadanía
Constitución de 1839	Además realizar el pago de una contribución
Constitución de 1856	Mayor de 21 años y los casados. Voto es directo.
Constitución de 1860	Agrega el pago de contribución al Tesoro Público. Y saber leer y escribir
Constitución de 1867	Mayores de 21 años y emancipados
Constitución de 1920	Mayores de 21 años y los casados
Constitución de 1933	Peruanos varones mayores de edad (21), casados mayores de 18 años y los emancipados. Saber leer y escribir. Obligatorio hasta los 70 años y luego facultativo. Secreto.
Elecciones de 1956	Voto de las mujeres (Ley del año 1955).
Elecciones de 1980	Voto de los analfabetos (Constitución de 1979).
Elecciones de 2006	Voto de los policías y militares (Ley del año 2005)

Figura 1: Evolución del voto en el Perú

Como se puede observar en la figura 01, la participación ciudadana en el Perú ha evolucionado de a pocos, en la constitución de 1823, podían votar peruanos, casados o mayores de 25 años, saber leer y escribir, tener propiedad o ejercer cualquier profesión, y como se observa las mujeres fueron consideradas como ciudadanas con derecho a votar hasta las elecciones de 1956 con la constitución política del año de 1956, en el año de 1980 se logra el voto de los analfabetos con una nueva constitución la de 1979.

Finalmente, en el año 2006 por ley del año 2005 se logra el voto de los policías y militares, así de discriminador y de lento fue la evolución del voto universal, en la que todos y todas puedan participar como ciudadanos, aunque hay una tarea pendiente de que el voto no sea obligatorio sino voluntario, pues los peruanos no pueden ir a las urnas coaccionadas por una ley, este ejercicio del voto debería ser un derecho libre y voluntario.

De acuerdo al JNE (2013), todos estos avances actualmente son recogidos en la Ley Orgánica de Gobiernos Regionales y de la nueva Ley Orgánica de Municipalidades, por lo que se han creado los consejos de coordinación regional y local como espacios de concertación de las políticas públicas en materia de planificación del desarrollo local, regional así como la asignación presupuestaria, por lo que la gestión pública debe ser abierta a la participación ciudadana que todos y todas deben participar a través de los mecanismos que la ley los faculta (p.9).

Al respecto de la participación ciudadana Ziccardi (2005) señaló que:

Es la clave para transformar el espacio de lo estatal en un espacio público y contribuir a crear condiciones para consolidar una gobernabilidad democrática, se refiere específicamente a que los habitantes de las ciudades intervengan en las actividades públicas representando intereses particulares. (p.3)

Por lo que los ciudadanos deben entender que la participación es fundamental para proponer soluciones participativas a los grandes problemas y/o necesidades que enfrenta las ciudades, los territorios, por lo que deben ser

protagonistas no solo en las urnas, sino en el proceso de la gestión de las políticas públicas, las mismas que debería ser gestionadas de manera participativa y concertada en pro de generar un desarrollo integral, a la vez construir una ciudad inclusiva para todas y todos. Lamentablemente en el país los ciudadanos solo ejercen sus derechos constitucionales en las urnas luego son dejados de lado, no importando las necesidades que los agobian y la falta de oportunidades que tampoco el Estado se esmera en atender, por lo que constantemente surgen problemas sociales, que lejos de solucionarse pacíficamente muchas veces terminan con víctimas mortales, por la incapacidad de negociación de los gobernantes.

Por lo que en concordancia con lo señalado por la Comisión intersectorial para la transparencia (2008) señalaron que: “La participación ciudadana es la posibilidad de la sociedad de contribuir e influir en las decisiones gubernamentales que le afectan” (p.5). Es verdad quienes conocen sus necesidades, los problemas y las carencias son los ciudadanos que día a día enfrentan estas problemáticas por lo que las políticas públicas a implementarse deberían ser propuestas desde la sociedad, desde las comunidades campesinas y amazónicas, así como desde los ciudadanos organizados de las zonas urbanas y rurales.

Como también al respecto Recabarren y Aubry (2005) señalaron que: “La participación ciudadana es un proceso continuo en el tiempo que se desarrolla, de generación de conciencia crítica y propositiva en el ciudadano” (p.3). Por lo que la participación ciudadana no solo debe ser crítica sino también propositiva, porque si forman parte del problema deben ser también protagonista de la solución a través de la participación ciudadana, proponiendo proyectos y/o soluciones para los problemas que aquejan la tranquilidad, buscando el bienestar de todas y todos.

En el Perú los ciudadanos en los últimos años han participado más activamente, en general, pero deben ser conscientes que también viendo de forma más integral, las comunidades campesinas y nativas, aún no se ve la fuerza de participación más activa, que por ejemplo la opinión de ellos sea vinculante, la

consulta ciudadana en el país cuando se trata de ejecutar algún proyecto que en las regiones y las comunidades campesinas y nativas la consulta previa no es vinculante en la práctica, vale decir que su opinión no importa, así estén a favor en contra si el proyecto es de interés nacional el proyecto va, todo ello se decide desde la capital, primando el centralismo limeño.

Importancia de la participación ciudadana

Con respecto a la importancia de la participación ciudadana se señala los aportes de Camacho (2011) quien definió como el: “Conjunto de acciones que permiten a los ciudadanos emitir una expresión en contra o a favor de algún acto gubernamental” (p.157). De lo anterior es importante señalar que en el país existe la ley de consulta previa, la misma que en la práctica es un saludo a la bandera que en la misma ley se señaló que no es vinculante, la misma que a pesar que los ciudadanos expresen su disconformidad con alguna inversión y/o proyecto que afecte su espacio natural o su hábitat, esta expresión ciudadana no importa, porque el gobierno no respeta la opinión del pueblo. Al respecto se considera las siguientes dimensiones:

Dimensión manejo de información

En tiempos actuales el manejo de información es fundamental, además en tiempo real la misma que permite es acceso a la información y poder opinar al respecto, el simple hecho de estar informado es un gran avance, la misma que debería impulsar la participación sobre los asuntos públicos y el simple hecho de la fiscalización de la gestión de los gobiernos en el territorio y/o ciudades.

En la Guía de Participación Ciudadana del Perú del JNE (2008) contempla que: “Los mecanismos de acceso a la información pública, abren las puertas para conocer a fondo los asuntos públicos” (p.24). Este acceso a la información pública debe ser sin ninguna restricción, como señala a Constitución Política del Perú (Artículo 2 ° inciso 5) “Los ciudadanos pueden solicitar sin expresión de causa la información que requiere y a recibirla de cualquier entidad pública”. A pesar de lo que señala la ley las autoridades, de la gestión local y/o regional no permiten en acceso a información importante como los expedientes técnicos de las obras públicas para que los ciudadanos ejerzan su derecho a la información y la

participación como la vigilancia ciudadana, para salvaguardar los intereses ciudadanos, ya que los directamente beneficiados o perjudicados serán ellos. Ejemplos de obras mal desarrolladas en nuestro país sobra, aquellos en vez de priorizar las necesidades al acceso a los servicios básicos terminan desarrollando parques y monumentos, cuando aquellos no generan bienestar en los ciudadanos.

El acceso al manejo de información permite ejercer el derecho de vigilancia ciudadana para que la gestión sea transparente, lo que está sucediendo actualmente en el Perú los casos de corrupción que se han hecho público no necesariamente han sido por la actuación de la justicia peruana o los organismos de control sino por la actuación de la justicia internacional, y gracias a los medios de comunicación se ha conocido todo lo actuado con las empresas que crearon hasta departamentos dedicados a promover la corrupción en el país, se ha conocido a la vez cómo se han adjudicado las obras públicas estas empresas.

Por lo que como ciudadanos que tienen acceso a la información por lo que se debe actuar exigiendo mayor transparencia, mayor celeridad en la ejecución de las obras públicas con transparencia y participación ciudadana activa, como parte de ejercer el derecho ciudadano de acceder a la información pública, sin expresión de causa, en la práctica las autoridades ignoran la existencia de esta ley y los privan de este derecho, por lo que a falta de control ciudadano la corrupción ha avanzado hasta límites inexplicables, generando una crisis política e inestabilidad social en el país.

Se sabe también que, durante los primeros años de la puesta en marcha del derecho al acceso a la información, se puede evidenciar que su uso ha sido y es muy lenta mayormente por el poco conocimiento por parte de los ciudadanos de la existencia, además su poca publicitada de esta ley de participación ciudadana. Por lo que esta investigación forma parte de la difusión de este derecho constitucional que todos los ciudadanos ya sea de forma individual o colectiva debería ejercer, de esa manera ejercer el control ciudadano y erradicar los actos de corrupción de la gestión pública.

Para lo cual es preciso señalar que se puede ejercer este derecho mediante prácticas concretas como se señala en la Guía de Participación

Ciudadana del Perú - JNE (2008) “Solicitar por escrito, información sobre los asuntos públicos a las autoridades locales, revisando el portal Web de la municipalidad y de cualquier otro organismo público” (p.24). En caso del distrito de Villa El Salvador, si bien es cierto que el portal web está implementado, sin embargo, hay información importante que no está al alcance de los ciudadanos, por lo que por los mismos medios los dirigentes exigen acceder y participar de la gestión del distrito, priorizando la atención de las necesidades más urgentes.

Es preciso en esta parte hacer referencia a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información que existe en el territorio que en su artículo 10 de la Ley N° 27806 señala que: “Se puede acceder a cualquier información que haya sido creada por la entidad pública”. En este caso la información generada de las políticas públicas de la gestión del distrito, debe ser de entero conocimiento de los ciudadanos para lo cual es preciso que los vecinos exijan el derecho a acceder a la información, porque son los directamente afectados de manera positiva o negativa.

Contextualizando este artículo en la unidad de análisis se puede señalar que la información que tienen las municipalidades es pública, como ejemplo se señala que el Plan de Desarrollo Local Concertado, así como sus progresos y problemas hallado, así como las medidas adoptadas al respecto para lograr los objetivos propuestas, de la misma forma la información sobre el manejo presupuestal, a través del presupuesto participativo que ha sido aprobado y que se encuentra en plena ejecución.

Además de debe exigir a las autoridades la rendición de las cuentas de las obras ejecutadas, así como brindarles el acceso a los ciudadanos al expediente técnico de los proyectos a ejecutarse en la gestión, que además deben estar acorde a las políticas públicas priorizadas, para determinado periodo, por lo que además los ciudadanos deben ser vigilantes sobre los procesos de contratación de los funcionarios del Estado que debe ser de forma transparente y que cumplan un trabajo eficiente en la gestión de la ciudad.

De la misma forma debe existir información de los servicios que brinda las municipalidades del distrito, para brindar los referidos servicios para que los

ciudadanos accedan a la misma en cualquier momento, cuando requieran hacer uso de la plataforma, así también de los programas de alimentación como es el caso del vaso de leche, los comedores populares y los áreas como la DEMUNA, que al ser puesta al servicio más eficiente pueda contribuir a mejorar la calidad de vida de las vecinas y vecinos, comprendiendo además que se deben promover el desarrollo inclusivo de la ciudad, vale decir que las veredas y los locales públicos y privados deben contar con rampas para el libre acceso de todas y todos.

Además, es imperativo que los ciudadanos tenga acceso a la información legal, como es el caso de las ordenanzas que la autoridad local emita y que los ciudadanos deben estar informados de los mismos desde su proyección, así como su aprobación, a la vez deben ser explicadas de sus fines y su cumplimiento; también es importante que las jornadas y acuerdo de consejo sean públicas para que los ciudadanos se informe en primera instancia y a la vez la autoridad competente debe explicar sobre las normas emitidas y deben ser publicados en el portal web de los gobiernos locales.

Manejo de información: El derecho a la información es un derecho constitucional contemplado en el artículo 2 inciso 5 de la Constitución Política de 1993, que señala que: “Los ciudadanos pueden solicitar sin expresión de causa la información que requiera y recibirla de cualquier entidad pública” (p.5). Al respecto se puede precisar que en la práctica este indicador no se cumple ya que las autoridades guardan con recelo los mismos por lo que ciudadanos se enteran de forma tardía, muchas veces cuando las obras públicas no solucionan los problemas existentes en el territorio o la comunidad.

De acuerdo al JNE (2008), es preciso a la vez señalar las excepciones en caso de afectar la intimidad personal y las que expresamente se excluyan por ley o por razones de seguridad nacional, en caso de que la información pública no es afectada por la exceptuación las autoridades locales, regionales y nacional están en la obligación de brindarles las mismas para conocimiento y demás fines que tienen los ciudadanos, como parte de sus derechos de acceder a la referida información (p.25).

Opinan sobre los asuntos públicos: como señala el JNE (2008), los habitantes a partir del acceso a la información pública toman conocimiento sobre los procesos de gestión pública y la administración pública, opinan y participan por mecanismos de participación ciudadana y, son escuchados por las autoridades nacionales, regionales y locales, aportando propuestas sobre la atención de las necesidades más urgentes, a fin de que estos puedan atender a través de las políticas públicas (p.25).

Dimensión toma de decisiones

En el país la participación ciudadana ha sido postergada históricamente, hablar de colaborar en la toma de decisiones en las gestiones del desarrollo del distrito era una utopía, hasta ahora, las leyes contienen textos declarativos que en la práctica no se dan, pero el progresivo camino y el acceso a la información les permite empoderarse de sus derechos de participación como ciudadanos y que sean actores activos del desarrollo territorial, regional y local.

Actualmente parece ser un paradigma hablar de participación de los ciudadanos en los procesos de gestión territorial o la ciudad, la historia se puede cambiar desde el cambio de actitud de cada ciudadano, porque tienen que ejercer sus derechos y querer vivir en una comunidad mejor donde además los recursos públicos se inviertan con transparencia y que la rendición de cuentas sea transparente, creando espacios donde la corrupción no tenga lugar.

Como Jaime Mayor Oreja catedrático de la Universidad Católica de Valencia citado por el diario ABC (2017) señala: “Actualmente se habla no de crisis económica ni social, sino que estamos sumidos en la crisis de valores y de moral de parte de quienes nos gobiernan” (párr. 1). Se puede entender como la consecuencia de la falta de acceder a la información generada por los gobiernos locales, regionales y nacional, que cuando gestionan a escondidas o a espaldas de la población es porque probablemente estén incurriendo en algún acto de corrupción, en el caso de las autoridades del país existe mucho celo con respecto al acceso de los ciudadanos a la información.

La misma que lleva a la reflexión de que quienes están involucrados son a quienes se ha elegido en las urnas, tal vez porque la población ha creído en sus

discursos o sus ofrecimientos o será porque han leído sus planes de gobierno, este último un ejercicio difícil de realizar como el de leer tantos planes, en un sistema político atomizado donde para las elecciones presidenciales se presentan más de dieciocho candidatos, para las elecciones municipales hasta 24 candidatos por jurisdicción, a todas luces una falta de visión de país la falta de concertación en querer lograr un desarrollo nacional participativo y con una madurez democrática.

Lo que se ve en los ciudadano finalmente es la falta de visión de desarrollo nacional, por lo que cada quien quiere hacer lo que quiere con el territorio, las misma que genera la ausencia de políticas de Estado, en su lugar abundan las políticas de gobierno que en los cinco años de gobierno se ejecutan, pero al no haber una continuidad en el siguiente gobierno o se desactiva o se cambia de nombre, o se inicia un proceso de “investigación” donde nadie es responsable todos se lavan las manos, todo ello genera una pérdida de recursos económicos, así como de recursos humanos y tiempo, la vez que genera la desconfianza en el sistema político y en los políticos que habla de honestidad, cuando demuestran todo lo contrario con sus actos.

De acuerdo al JNE (2008) sin embargo es preciso puntualizar que en los procesos de gestión territorial los ciudadanos no son tomados en cuenta, a pesar de que existen las leyes para su participación, así como su opinión en los asuntos públicos como la implementación de las políticas públicas que vayan a mejorar su calidad de vida así como acercar los servicios del Estado a los ciudadanos para que éstos a través de los mecanismos correspondientes accedan a los servicios públicos a través de la infraestructura a través de los procesos de concertación priorizando la solución y/o Atención de los problemas sociales priorizados en función de cerrar las brechas de desigualdad (p.50).

Los ciudadanos de acuerdo a los mecanismos de participación están facultados para poder participar en los procesos de gestión del territorio, a través de los mecanismos propios para ello como las coordinaciones a nivel local, así como participar en los talleres del presupuesto participativo priorizando en ello las necesidades más urgentes de los ciudadanos, todos estos presupuestos tienen

como propósito fortalecer la participación activa de los ciudadanos en los procesos de gestión local, regional o nacional, de manera organizada y con una representatividad como parte de su función ciudadana.

Colaboran en la toma de decisiones: de acuerdo al JNE (2008), los ciudadanos tienen el derecho de participar en los proceso de discusión pública sobre las problemáticas y formular propuestas de solución a los problemas que aquejan a los ciudadanos, en caso de los habitantes de la comunidad no solo se trata de colaborar en la misma sino se priorizar las necesidades más urgentes para cerrar las brechas de desigualdad así como erradicar problemas sociales como la delincuencia que afectan directamente el bienestar de los ciudadanos (p.52).

Participan en el desarrollo del distrito: al respecto el JNE (2008), señaló entre otros el mecanismo de participación ciudadana el presupuesto participativo, que contempla que se agrupen en dos tipos de participación, la primera se refiere a la participación en los procesos de planificación de acuerdo a las necesidades de atención por parte de la gestión local o regional, en la segunda en los procesos de priorización a través del consejo consultivo local en sus siglas el CCL (p.53).

Dimensión vigilancia y control

Es preciso señalar que el derecho constitucional de vigilar y controlar la buena marcha de la gestión pública les atañe a todos los ciudadanos, son derechos irrenunciables y que deben poner en práctica para que la gestión del Estado en el territorio nacional sea verdaderamente buena y que éste cumpla con el fin supremo de promover el bienestar de los ciudadanos. Por lo que hablar de vigilancia y control social impulsa a la participación, porque a través de la participación se puede tener buenas autoridades en los diversos sectores de la gestión pública, así como los recursos económicos sean bien invertidos de acuerdo a las necesidades priorizadas de forma participativa y concertada con la participación de todos y todas.

Como se señaló en la Guía de la Participación Ciudadana del Perú - JNE (2008)

El enriquecimiento es evidente para las autoridades y funcionarios de los organismos del Estado, ya que están llamados a ser honestos y eficaces. Al mismo tiempo se esclarece el papel activo de la población frente al manejo de los asuntos públicos que pertenece a todos. (p.64).

De lo anterior se puede señalar que es necesario un cambio en la moralidad de los electores y quienes resulten elegidos para gestionar la ciudad o el territorio, se habla de moralidad como un asunto de formación ciudadana y política, porque no se puede seguir permitiendo que la política esté asociado al engaño y la traición a los valores políticos que se fundamentan principalmente en el servicio a los ciudadanos, dentro de la Ley N° 27806 el mecanismo que produjo el interés de la ciudadanía se mantiene vigente es la revocatoria de autoridades, ello es un mecanismo de defensa de los intereses de la sociedad, porque si alguna autoridad traiciona sus propios planes de gobierno y a la vez actúan violando los valores morales así como los derechos de los ciudadanos se debe ejercer el derecho de gestionar la vacancia por causas probadas que de lo contrario afectan al bienestar de la población.

Gracias a los mecanismos de control de la gestión pública, se puede tener el control de los asuntos públicos como forma de garantizar una gestión eficiente sobre transparente, para que las obras públicas no tengan contratiempos, así como sobrecostos en su proceso de ejecución, por lo que es preciso la participación de quienes habitan en un determinado territorio, vale decir en los distritos o regiones del país. De esta manera el control ciudadano podría ejercerse en pro de la transparencia y la rendición de cuentas oportunas, para que este mecanismo de participación permita la erradicación de la corrupción institucionalizada y enraizada en las instituciones públicas del territorio.

Vigilan la buena marcha del distrito: de acuerdo al JNE (2008) es un derecho ciudadano el poder ejercer la vigilancia de la buena marcha de la ciudad que está contemplado en la Ley N° 26300 promulgado el 3 de mayo de 1994, que establece el derecho de todos los ciudadanos a exigir la rendición de cuentas de parte de las autoridades locales, así como regionales y a la vez de la autoridad

nacional. Así como la Ley Orgánica de Gobiernos Regionales N° 27867 publicado el 18 de noviembre de 2002, que exige la rendición de cuentas en audiciones públicas como mecanismo de rendición de cuentas, pero a pesar de que las leyes existen para que la gestión del territorio sea transparente existe lamentablemente corrupción enquistada en las entidades públicas (p.64).

Controlan la gestión del distrito: la misma que se contempló en la Ley Marco del Presupuesto Participativo N° 28056 publicado el 8 de agosto de 2003 que regula el papel de los comités de vigilancia y el presupuesto participativo, así como la Ley Marco de Modernización del Estado N° 27658 promulgado el 17 de enero de 2002 establece los mecanismos de participación para gestionar el territorio local, convocando la participación activa de los ciudadanos del distrito que de manera individual o colectiva participan en la gestión de los recursos orientados a solucionar los problemas locales. Finalmente, la nueva Ley Orgánica de Municipalidades N° 27927 promulgada el 27 de mayo de 2003 que establece la realización de audiencia de rendición de cuentas, así como la priorización de la atención de las necesidades más urgentes de la ciudad a cargo de su gestión.

Dimensión consulta ciudadana

Es importante señalar que es uno de los mecanismos de participación ciudadana en el Perú es el de pronunciarse en los referéndum y otras consultas ciudadanas, en estos procesos se pueden pronunciar de forma democrática e informada sobre los asuntos constitucionales o de asuntos de importancia nacional, es preciso señalar también que la participación en los referendos (voto) es obligatorio en el territorio nacional por lo que los peruanos deben acudir en cumplimiento imperativo de la ley, pero deben entender también que es en el ejercicio de sus derechos constitucionales, a través de ello pueden expresar sus opiniones al respecto del desarrollo territorial, así como de la explotación de los recursos naturales.

Al respecto en la Guía de la Participación Ciudadana del Perú - JNE (2008) se indicó:

El derecho que permite a someter a consulta determinados temas normativos, asuntos de índole constitucional, o de importancia

nacional constituyen un mecanismo de validación de normas, vale decir que la consulta hecha al pueblo, para que mediante votación se pronuncien. (p.40).

De lo anterior se puede señalar que los pueblos históricamente postergados los que no han sido tomados en cuenta por el centralismo limeño, han conquistado estos mecanismos de participación ciudadana con luchas, sino recordemos lo ocurrido en el oriente peruano el “Bagazo” un enfrentamiento entre peruanos con lamentables pérdidas de vidas humanas, cuando una ley impuesta desde el congreso impulsado por el segundo gobierno de Alan García Pérez, se impuso por encima de las comunidades nativas.

Por lo que las comunidades nativas en legítima defensa de sus territorios han pedido que se respete la consulta previa, pero el gobierno mencionado manifestando que este mecanismo no era vinculante siguió adelante, el proyecto muy a pesar del perjuicio de las comunidades nativas, pero finalmente prevaleció el derecho a la defensa del territorio y el bienestar de las comunidades nativas.

De la misma forma la norma señala que los procedimientos a seguir para solicitar un referéndum iniciando con una solicitud dirigida al presidente del JNE, cumpliendo con todos los requisitos establecido por ley. Si todo procede de acuerdo a lo señalado en la legislación entonces se procede con todo el proceso para el pronunciamiento ciudadano, la misma que es un mecanismo importante para que la sociedad en conjunto pueda tomar decisiones en salvaguarda de los intereses de la sociedad, así como el uso adecuado de los recursos públicos, las cuales deben ser orientados a cerrar las brechas de desigualdad en el territorio nacional.

Participan en las consultas ciudadanas: La participación en las consultas ciudadanas tiene su mejor ejemplo en Suiza donde las leyes aprobadas por el parlamento son sometidas a votación popular. En el Perú se entiende la consulta ciudadana como la participación en el referéndum como el principal instrumento de democracia directa donde los ciudadanos pueden manifestarse por la vía consultiva en el proceso de decisiones con respecto a la gestión de las políticas públicas del territorio, por lo que los ciudadanos tienen la obligación de ejercer

estos derechos establecidos en la constitución política del territorio nacional (JNE, 2008, p.42).

Participan en los referéndums ciudadano: de acuerdo al JNE (2008), los ciudadanos en el Perú pueden manifestarse en los referéndums, este pronunciamiento se puede hacer sobre la reforma total o parcial de la Constitución Política, así como para casos de la aprobación de leyes, normas regionales de carácter general, de la misma forma sobre las ordenanzas municipales, a nivel de normas de carácter nacional se puede ejercer el mismo mecanismo en caso de leyes, decretos legislativos y decretos de urgencia y por último también sobre los asuntos que tienen que ver con el proceso de la descentralización (p.43).

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema General

¿Cuál es la relación entre el uso del gobierno electrónico y la participación ciudadana en el distrito de Villa El Salvador?

1.4.2. Problemas Específicos

¿Cuál es la relación entre el acceso a la tecnología y la participación ciudadana en el distrito de Villa El Salvador, 2017?

¿Cuál es la relación entre la simplificación de procesos y la participación ciudadana en el distrito de Villa El Salvador, 2017?

¿Cuál es la relación entre la ciudadanía digital y la participación ciudadana en el distrito de Villa El Salvador, 2017?

¿Cuál es la relación entre el marco regulatorio y la participación ciudadana en el distrito de Villa El Salvador, 2017?

1.5. Justificación del estudio

1.5.1. Justificación teórica

La presente investigación genera un aporte teórico, sobre el uso del gobierno electrónico y la participación ciudadana en las políticas públicas del gobierno local del distrito de Villa El Salvador, entendiéndose por gobierno electrónico, como un

sistema transparente eficiente y eficaz de gobernar, haciendo que los ciudadanos pueda participar de acuerdo a los mecanismos de participación que establece la ley de participación ciudadana en los gobierno a nivel nacional, regional y local, de acuerdo a ello la sociedad en conjunto pueden decidir las necesidades prioritarias que necesitan una atención inmediata para el bienestar de la sociedad (Kaufman, 2004, p.13).

1.5.2. Justificación metodológica

La presente investigación se justifica metodológicamente porque por el tipo de investigación descriptiva de tipo correlacional va permitir evaluar el nivel de correlación que existe entre las variables en estudio como es el uso del gobierno electrónico y la participación ciudadana en las políticas públicas del gobierno local del distrito de Villa El Salvador. En ese sentido tiene como objetivo establecer la relación entre las variables a fin de conocer en primer lugar si existe o no una relación entre las variables en segundo lugar establecer si la relación es significativa de acuerdo a los instrumentos y las estadísticas correspondientes (Bernal, 2010, p.45).

1.5.3. Justificación práctica

Con respecto a la justificación práctica, la presente investigación pone al alcance de los responsables y los dirigentes del distrito de Villa El Salvador, a fin de que se difunda y se conozca los mecanismos de participación que la ley faculta a la población, para priorizar y decidir la inversión en políticas públicas que generen bienestar en los ciudadanos, que es el fin supremo del Estado en sus tres niveles. Con el proceso de la descentralización los ciudadanos tienen mayores posibilidades de participación en las decisiones políticas, como el presupuesto participativo, la rendición de cuentas, las mesas de diálogo, los foros entre otros, que promuevan un desarrollo concertado atendiendo las necesidades más urgentes a fin de cerrar brechas en las poblaciones históricamente postergadas (Camacho, 2011, p.157).

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis General

H₀: No existe relación significativa entre el uso del gobierno electrónico y la participación ciudadana en el distrito de Villa El Salvador, 2017.

H₁: Existe relación significativa entre el uso del gobierno electrónico y la participación ciudadana en el distrito de Villa El Salvador, 2017.

1.6.2. Hipótesis Específicos

Existe relación significativa entre el acceso a la tecnología y la participación ciudadana en el distrito de Villa El Salvador, 2017

Existe relación significativa entre la simplificación de procesos y la participación ciudadana en el distrito de Villa El Salvador, 2017

Existe relación significativa entre la ciudadanía digital y la participación ciudadana en el distrito de Villa El Salvador, 2017

Existe relación significativa entre el marco regulatorio y la participación ciudadana en el distrito de Villa El Salvador, 2017

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Determinar la relación entre el uso del gobierno electrónico y la participación ciudadana en el distrito de Villa El Salvador, 2017

1.7.2. Objetivos Específicos

Determinar la relación entre el acceso a la tecnología y la participación ciudadana en el distrito de Villa El Salvador, 2017.

Determinar la relación entre la simplificación de procesos y la participación ciudadana en el distrito de Villa El Salvador, 2017.

Determinar la relación entre la ciudadanía digital y la participación ciudadana en el distrito de Villa El Salvador, 2017.

Determinar la relación entre el marco regulatorio y la participación ciudadana en el distrito de Villa El Salvador, 2017.

II. Método

2.1. Diseño de investigación

2.1.1. Paradigma de investigación

La presente tesis cuenta con un paradigma positivista, Comte citado por Zayas (2010, p.15) señaló que el paradigma positivista es: “el derivado de los avances de las ciencias naturales y el empleo del método experimental, como modelo de la investigación científica”. El positivismo impulsado por el referido autor permite a los investigadores acceder a los avances de las ciencias naturales, desde la observación del fenómeno investigado, así como el proceso propio seguido para arribar a las conclusiones demostrando mediante herramientas estadísticas y el trabajo de campo para validar la hipótesis nula o la hipótesis de estudio de acuerdo al proceso seguido por una investigación en un contexto y tiempo determinado, porque se debe tomar en cuenta de que los tiempos y espacios se consideran como variables intervinientes en toda investigación.

2.1.2. Enfoque de investigación

La investigación desarrollada responde al enfoque cuantitativo, de acuerdo a lo establecido por Sánchez y Reyes (2015, p.51) quienes mencionaron a Schmelkes (1988) referente al enfoque cuantitativo, quien indicó que es: “La suposición de procedimientos estadísticos de procesamiento de datos. Hace uso de la estadística descriptiva y/o inferencial”. Este enfoque como bien lo señalaron los autores referidos se apoya en el proceso estadístico descriptivo la misma que permite describir los fenómenos y hechos en un determinado momento y la estadística inferencial permite al investigador rechazar o no la hipótesis nula en el proceso de validación a través de los modelos estadísticos de acuerdo al enfoque y diseño de la investigación.

2.1.3. Método de investigación hipotético – deductivo

Martínez (2012) señala acerca del método hipotético-deductivo:

Sostiene que las hipótesis científicas no proceden de la observación, sino que son creaciones de la mente humana, propuestas a modo de

conjeturas, para ver si, en el supuesto de admitirlas, los sucesos o fenómenos de la naturaleza puedan quedar mejor explicados. (p.80).

Este método de investigación permite plantear la hipótesis de estudio a modo de conjetura para que mediante los procesos de investigación descriptiva se pueda encontrar y describir los hechos y fenómenos como parte del proceso de nuestra investigación, en el proceso para el trabajo de campo se vale de herramientas estadísticas, las cuales al ser procesadas permiten al investigador describir los porcentajes en las que se ven involucrados los hechos de la investigación, así como determinar mediante la estadística inferencial la hipótesis de estudio o la hipótesis nula. A partir de ello se puede arribar a las conclusiones en forma de supuesto tentativo, las mismas que deben ser comparados con los hechos de la investigación.

2.1.4. Tipo de investigación sustantiva

Sánchez y Reyes (2015) define a la investigación tipo sustantiva como:

Aquella que trata de responder a los problemas sustanciales, en tal sentido, está orientada, a describir, explicar, predecir o retro decir la realidad, con lo cual se va en búsqueda de principios y leyes generales que permita organizar una teoría científica. (p.45)

Como lo señala claramente el referido autor este tipo de investigación está orientado a describir y explicar los hechos de la investigación en su contexto real, permitiendo organizar la información nueva como parte del proceso de la investigación o retrotraer hechos pasado a situaciones nuevas y en contextos nuevos, por lo que nos encamina hacia la búsqueda de la verdad por lo tanto forma parte la investigación básica o pura, que es la misma que en esta investigación se pretende, lograr describir el gobierno electrónico y la participación ciudadana en el distrito de Villa El Salvador.

2.1.5. Diseño de investigación no experimental – transversal

Pallela y Martins (2012) definen al diseño no experimental:

Es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. El investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes. Se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos. (p. 87)

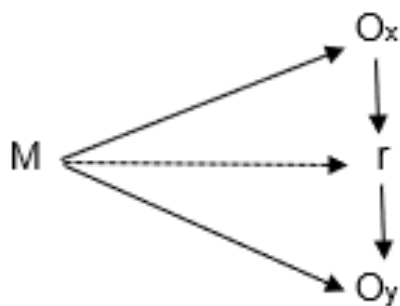
Como lo señalan claramente los autores referidos éste diseño de investigación no pretende manipular las variables, por lo que el proceso de la investigación se limita a describir los hechos y fenómenos relacionados con la variable tal como ocurren, en su entorno más natural o en su contexto real, considerando además el tiempo como parte del proceso que delimita el hecho de la observación y la descripción. Como se entiende la variable independiente ya ha ocurrido y por ende no puede ser modificada por obra del investigador, por lo que en el proceso simplemente se limita a describir los hechos tal como han ocurrido en un momento y tiempo determinado.

Con respecto al nivel transversal o transeccional Pallela y Martins (2012) señalaron que: “Este nivel de investigación se ocupa de recolectar datos en un solo momento y en un tiempo único. Su finalidad es la describir las variables y analizar su incidencia e interacción en un momento dado, sin manipularlas” (p.145). Como señalan los autores referidos en este nivel de investigación los investigadores se limitan a recolectar los datos en un solo momento y en un tiempo único, para luego describir las variables en estudio y analizar su incidencia en un momento determinado de tiempo, en que las variables son observadas y estudiadas, en su propio contexto natural, sin ninguna posibilidad de alterar su estado actual o su estado natural.

Según Tuckman citado por Sánchez y Reyes (1998) en el tipo de estudio correlacional se: “Involucra la recolección de dos o más conjuntos de datos de un grupo de individuos con la intención de determinar la subsecuente relación entre estos conjuntos de datos” (p.83). Como señalan los autores referidos de esta

forma se puede asegurar que este estudio pretende describir las variables en estudio en su propio contexto natural, además establecer la correlación o los niveles de relación entre las mismas y a nivel de sus dimensiones de acuerdo a la operacionalización de la variable, para un mejor estudio de acuerdo a los intereses y aportes de la misma a las futuras investigaciones, que bien podrán servir de referencias y a nivel de la discusión, para poder comparar los resultados de las mismas en tiempos y contextos diferentes.

Diagrama representativo de un estudio correlacional



Dónde:

M = Muestra de Estudio

O_1 = Medición de gobierno electrónico

O_2 = Medición de la participación ciudadana

r = Coeficiente de Correlación.

2.2. Variables, operacionalización

Variable: Gobierno electrónico

Definición conceptual:

Los gobiernos electrónicos son espejos de los gobiernos reales. No constituyen manifestaciones virtuales fantásticas desconectadas. El objetivo es facilitar el

acceso de todos los ciudadanos a la información pertinente a sus intereses, la que se vincula con la gestión pública. (Kaufman (2004, p.3).

Definición operacional:

La variable gobierno electrónico está constituido por cuatro dimensiones como el acceso a la tecnología, simplificación de procesos, ciudadanía digital y marco regulatorio, las mismas que a la vez contienen indicadores, que para el estudio de campo está conformado por treinta (30) ítems con sus respectivos rangos de medición.

Variable: Participación ciudadana

Definición conceptual:

Es el derecho y la oportunidad, individual o colectiva, que tienen los ciudadanos de manifestar sus intereses y demandas a través de actos, con la finalidad de influir en la formulación y toma de decisiones gubernamentales en los diferentes niveles de gobierno. (JNE, 2008, p.8)

Definición operacional:

La variable participación ciudadana está constituido por cuatro dimensiones: manejar información y opinar sobre los asuntos públicos, colaborar y tomar decisiones en las gestiones del desarrollo del distrito, vigilar y controlar la buena marcha de la gestión pública, así como pronunciarse en los referendos y en las consultas ciudadanas, las mismas que a la vez contienen indicadores, que para el estudio de campo está conformado por treinta (30) ítems con sus respectivos rangos de medición.

Tabla 1
Variable 01: Gobierno electrónico

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles
Acceso a la tecnología	Fortalecimiento de capacidades	1 – 8	Ordinal	Inadecuado (30 - 69)
	Consolidación de redes y aplicaciones			
	Seguridad informática			
Simplificación de procesos	Información, trámites y servicios Gobierno en red	9 - 17	(1) Nunca	Poco adecuado (70 - 109)
			(2) Casi nunca	
			(3) A veces	
Ciudadanía digital	Canales de contacto Mecanismos de participación ciudadana Datos abiertos de gobierno	18 – 26	(4) Casi siempre	Adecuado (110 - 150)
			(5) Siempre	
Marco regulatorio	Administración electrónica	27 - 30		
	Interoperatividad			
	Comercio electrónico			

Fuente: Base de datos de la investigación

Tabla 2
Variable: Participación ciudadana

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles
Manejo de información	Manejan información	1 – 8	Ordinal	Inadecuado
	Opinan sobre los asuntos públicos			(30 - 69)
Toma de decisiones	Colaboran en la toma de decisiones	9 - 17	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Poco adecuado
	Participan en el desarrollo del distrito			(70 - 109)
Vigilancia y control	Vigilan la buena marcha del distrito	18 – 24		Adecuado
	Controlan la gestión del distrito			(110 - 150)
Consulta ciudadana	Participan en las consultas ciudadana	25 - 30		
	Participan en los referéndums ciudadano			

Fuente: Base de datos de la investigación

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

La población de estudio está constituido por los dirigentes de los doce (12) sectores y la urbanización Pachacamac del distrito de Villa El Salvador. Según Sánchez y Reyes (2015) se denomina población: “Al conjunto de individuos, las cuales pueden estar conformados por (personas, animales, cosas) sobre el mismo que se estudia una de sus determinadas características, en el que tiene que ver el tamaño de la población” (p.121). Vale decir que a partir de la selección de la población se procede a delimitar de acuerdo a las características que se requieren en esta investigación. Al respecto también se encuentra en Hernández, Fernández y Baptista (2010) quienes señalaron que es: “Un conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p.174).

Tabla 3

Muestra por sector del distrito de Villa El Salvador

Sector	Varones	Mujeres	Total
1	4	6	10
2	6	4	10
3	3	7	10
4	5	5	10
5	2	8	10
6	4	6	10
7	6	4	10
8	3	7	10
9	7	3	10
10	3	7	10
11	4	6	10
12	5	5	10
Urb. Pachacamac	3	7	10
Total			130

Fuente: Base de datos de la investigación.

2.3.2. Muestra

El tipo de muestra aplicada para el presente estudio es censal. Al respecto de la muestra Hernández (2014) señaló que es el: “Subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación” (p.175). La muestra para la investigación se ha seleccionado aplicando los criterios señalados por el autor, vale decir que es una

muestra por conveniencia y censal, la misma que está conformado por los dirigentes de los doce sectores y los dirigentes de la urbanización Pachacamac.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnica: encuesta

La técnica que se empleó en el presente estudio es la técnica de la encuesta la misma que se aplicó a la muestra seleccionada de acuerdo a las características requeridas por el presente estudio, de acuerdo con Morone citado por Soto (2014) es la: “Técnica de recolección de datos que utiliza como instrumento un listado de preguntas que están fuertemente estructuradas y que recoge información para ser tratada estadísticamente, desde una perspectiva cuantitativa” (p.34).

También se encuentra los aportes de Hernández, et al (2006, p. 216) que definen como el: “Procedimiento adecuado para recolectar datos a grandes muestras en un solo momento” (p.23). Considera como la transversalidad de la toma de muestra y la recolección de los datos en un tiempo y momento determinado para el caso del estudio se trata de aplicar el instrumento en la muestra seleccionada de acuerdo a la composición de los sectores del distrito de Villa El Salvador.

2.4.2. Instrumento: el cuestionario

Al respecto del instrumento de investigación, Morone (2012), afirmó que: “Se utiliza el término cuestionario para referirse al instrumento de recolección de datos que utiliza un listado de preguntas” (p.17). Es por que en una investigación cuantitativa se emplea este instrumento que permite recolectar la información necesaria que expresa la opinión y/o refleja la realidad en un momento y contexto determinado de la población en estudio, para luego darle el tratamiento estadístico y las respectivas interpretaciones.

La misma que se aplicó en este estudio, para cuya elaboración se tomó en cuenta la Escala de Lickert, el instrumento fue validado por el juicio de expertos y luego sometido a una prueba piloto para medir su nivel de fiabilidad por Alfa de

Cronbach, si cumple con los niveles requeridos por lo que se aplicó en la muestra seleccionada. Al respecto Ruiz (2008) señala que: “Un instrumento de medición adecuado es aquel que registra datos observables que representan verdaderamente los conceptos que el investigador tiene en mente” (p.67). Por lo que se puede señalar que es precisamente que un buen instrumento permite recabar información como un sustento de las teorías planteadas a modo de hipótesis y demostrar a la vez a través de los resultados de los datos procesados por lo que es fundamental que el instrumento sea consistente y aporte lo que debe aportar al trabajo desarrollado.

2.4.3. Validación y confiabilidad del instrumento

La validación del instrumento de investigación ha sido sometida al juicio de expertos, la misma que estuvo conformado por tres expertos un metodólogo y dos de la especialidad, toda vez que el instrumento fue adaptado de un modelo ya aplicado en una investigación anterior.

La validez del instrumento ha sido determinada mediante el proceso de someter el referido instrumento al juicio de los expertos, quienes luego de analizar emiten su opinión para que se pueda continuar con el proceso de someter al nivel de fiabilidad a través del instrumento correspondiente. Los resultados del juicio de expertos se muestran a continuación.

Tabla 4

Resultados del juicio de expertos

Experto	Suficiencia	Aplicabilidad
Dr. Chantal Jara Aguirre	Si	Si
Mg. Arturo Melgar Begazo	Si	Si
Dra. Jesselle Rodas García	Si	Si

Fuente: Base de datos de la investigación

Posteriormente será sometido a la prueba de fiabilidad para lo cual se aplicará una prueba piloto en una muestra paralela con similares características a la muestra seleccionada para el estudio, la misma que se procesará en SPSS 22,

para conocer mediante el Alfa de Cronbach su nivel de fiabilidad, para lo cual se debe considerar los niveles que se muestran en la siguiente tabla.

Tabla 05

Niveles de fiabilidad por Alfa de Cronbach

Valores	Nivel
De 0,81 a 1,00	Muy alta
De 0,61 a 0,80	Alta
De 0,41 a 0,60	Moderada
De 0,21 a 0,40	Baja
De 0,01 a 0,20	Muy baja

Fuente: Elaborado George y Mallery (2002)

2.4.4. Resultados de la fiabilidad por Alfa de Cronbach

Para la prueba de fiabilidad, se procedió a realizar la prueba piloto con la participación de 40 ciudadanos ex dirigentes de los diferentes sectores del distrito de Villa El Salvador, las mismas que se procesaron en el Software SPSS v.22, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 06

Niveles de fiabilidad por Alfa de Cronbach de la variable gobierno electrónico

Cuestionario	Alfa de Cronbach	N° de ítems	Observación
Variable 1: Gobierno electrónico	0,949	30	Muy alta
D1: Acceso a la tecnología	0,848	8	Muy alta
D2: Simplificación de procesos	0,893	9	Muy alta
D3: Ciudadanía digital	0,786	9	Alta
D4: Marco regulatorio	0,724	4	Alta

Tabla 07

Niveles de fiabilidad por Alfa de Cronbach de la variable participación ciudadana

Cuestionario	Alfa de Cronbach	N° de ítems	Observación
Variable 2: Participación ciudadana	0,948	30	Muy alta
D1: Manejo de información	0,892	8	Muy alta
D2: Toma de decisiones	0,914	9	Muy alta
D3: Vigilancia y control	0,868	7	Muy alta
D4: Consulta ciudadana	0,857	6	Muy alta

De acuerdo a los resultados del nivel de fiabilidad por el coeficiente de Alfa de Cronbach en caso del instrumento de investigación se puede concluir que en el caso de la variable gobierno electrónico se ubica ente 0,948; de la misma forma con respecto a la variable participación ciudadana el nivel de fiabilidad se ubica en 0,949, las mismas que significan que son altamente confiables y aplicables en la muestra seleccionada y proceder con la aplicación del instrumento para luego procesar los resultados.

2.4.5. Procedimientos de recolección de datos

El procedimiento para aplicar el instrumento ha sido previamente coordinado por los integrantes de la muestra seleccionada que son los referidos dirigentes del distrito de Villa El Salvador, de acuerdo a la disponibilidad de tiempo de cada uno de ellos, luego de haber fijado las fechas y horas de visitas, el desarrollo tuvo una duración de 60 minutos.

Además, es importante señalar que para cada variable se elaborará 30 ítems de acuerdo a Escala de Likert, vale decir para la variable gobierno electrónico y la variable participación ciudadana en suma el instrumento estará conformado por 60 ítems.

2.5. Métodos de análisis de datos

Para el análisis de datos se emplearán el método estadístico descriptivo, para cada variable agrupados en sus dimensiones, las mismas que estarán organizadas en la tabla de distribución de frecuencias descriptivas basadas en contenidos y porcentajes, apoyado por el gráfico de barras.

Además, se aplicó el método de cruce de variables o las tablas cruzadas, para señalar los comparativos entre las variables en estudio y sus dimensiones, las mismas que muestran datos en frecuencias y porcentajes apoyados por los gráficos y su respectiva interpretación.

Finalmente, el estudio se sometió a la contrastación de hipótesis mediante la prueba estadística de Rho de Spearman para establecer el grado de relación

entre las variables en estudio a efectos de validar la hipótesis alterna o la hipótesis nula.

2.6. Aspectos éticos

En este acápite del trabajo es preciso referirse a los aspectos éticos de la misma, tal es así que el presente estudio en su desarrollo respeta todos los parámetros establecidos por la universidad en su normativa correspondiente, así como cumple con respetar los derechos de autor señalando las respectivas citas bajo la norma internacional APA, así mismo el trabajo pretende contribuir al campo de las ciencias humanas al tratar temas que tienen que ver con la gestión pública como una vía eficiente de gestionar el desarrollo desde la experiencia del distrito de Villa El Salvador.

Con respecto del uso de las citas de teorías y artículos científicos han sido interpretados considerando el planteamiento de cada autor y habiendo contextualizado a la realidad y al tiempo de la investigación, por lo que cada una de los planteamientos teóricos cobran vigencia en este estudio, las mismas que han sido tratados con estricto respeto de la creación intelectual. Además de precisar la autoría de los instrumentos diseñados para el recojo de información, así como el proceso de revisión por juicio de expertos para validar los instrumentos de investigación.

III. Resultados

3.1. Presentación de resultados

Resultados de la variable gobierno electrónico

Tabla 8

Variable gobierno electrónico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	89	68,46	68,46	68,46
	Poco adecuado	25	19,23	19,23	87,69
	Adecuado	16	12,31	12,31	100,00
	Total	130	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de la investigación

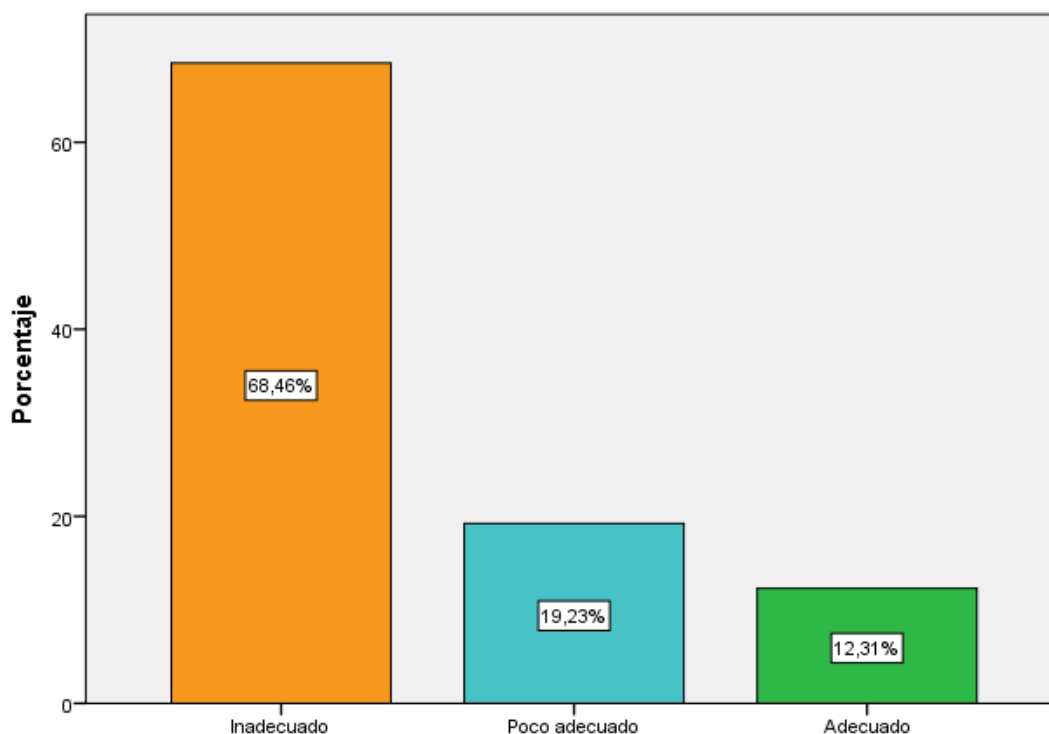


Figura 2. Distribución porcentual sobre el gobierno electrónico

Como se muestra en la tabla 8 y la figura 2 los resultados al respecto del uso del gobierno electrónico, del 100% de los encuestados el 68,46% hace uso inadecuado de la misma, mientras que el 19,23% hace uso poco adecuado, resultando que solo el 12,31% hace un adecuado uso del sistema de gobierno electrónico. Siendo la mayoría quienes representan los que no hacen uso de la plataforma del portal de transparencia a través de la página web municipal, así como de las políticas públicas, lo que significa que hay poca participación a través de este sistema.

Resultados de la dimensión acceso a la tecnología

Tabla 9

Variable gobierno electrónico dimensión acceso a la tecnología

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	96	73,85	73,85	73,85
	Poco adecuado	24	18,46	18,46	92,31
	Adecuado	10	7,69	7,69	100,00
Total		130	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de la investigación

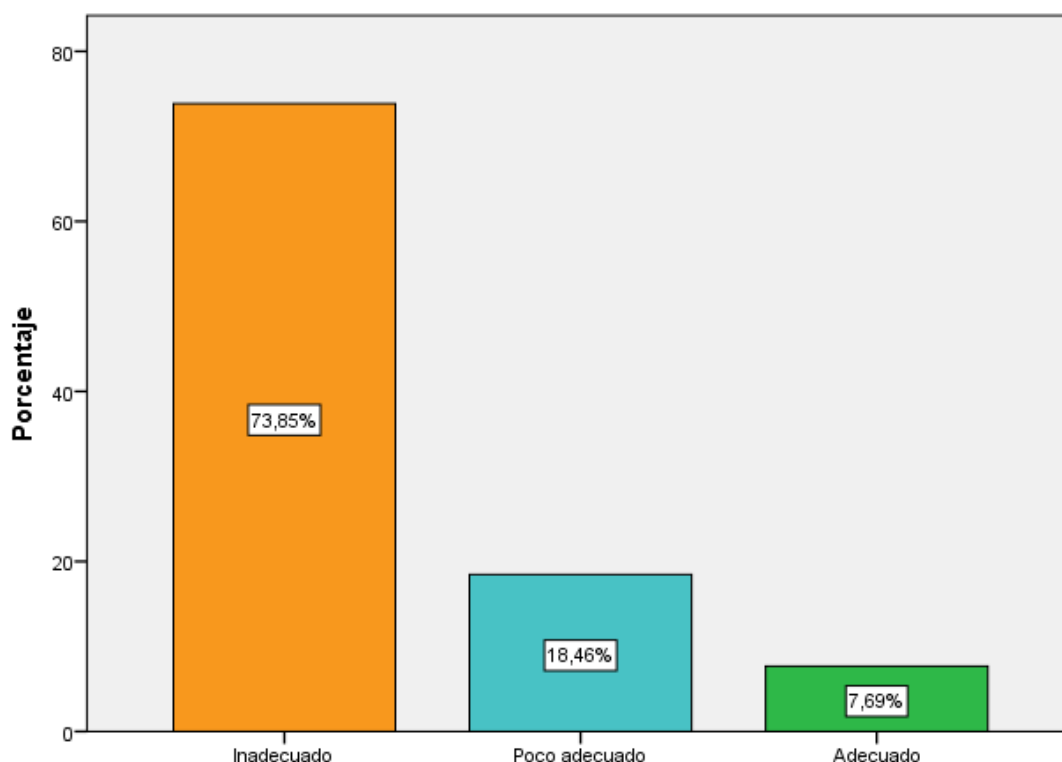


Figura 3. Distribución porcentual sobre el acceso a la tecnología

Como se muestra en la tabla 9 y la figura 3 los resultados al respecto del acceso a la tecnología, del total de los encuestados el 73,85% tiene un inadecuado acceso a la tecnología, mientras que el 18,46% tiene poco adecuado acceso a la misma, resultando que solo el 7,69% tiene un adecuado acceso a la tecnología. Se puede observar que entre los encuestados se registra un alto porcentaje con acceso inadecuado lo cual quiere decir que no acceden a la tecnología informática “Internet” para hacer uso del gobierno electrónico y/o hacer seguimiento de las políticas públicas de su distrito.

Resultados de la dimensión simplificación de procesos

Tabla 10

Variable gobierno electrónico, dimensión simplificación de procesos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	94	72,31	72,31	72,31
	Poco adecuado	25	19,23	19,23	91,54
	Adecuado	11	8,46	8,46	100,00
	Total	130	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de la investigación

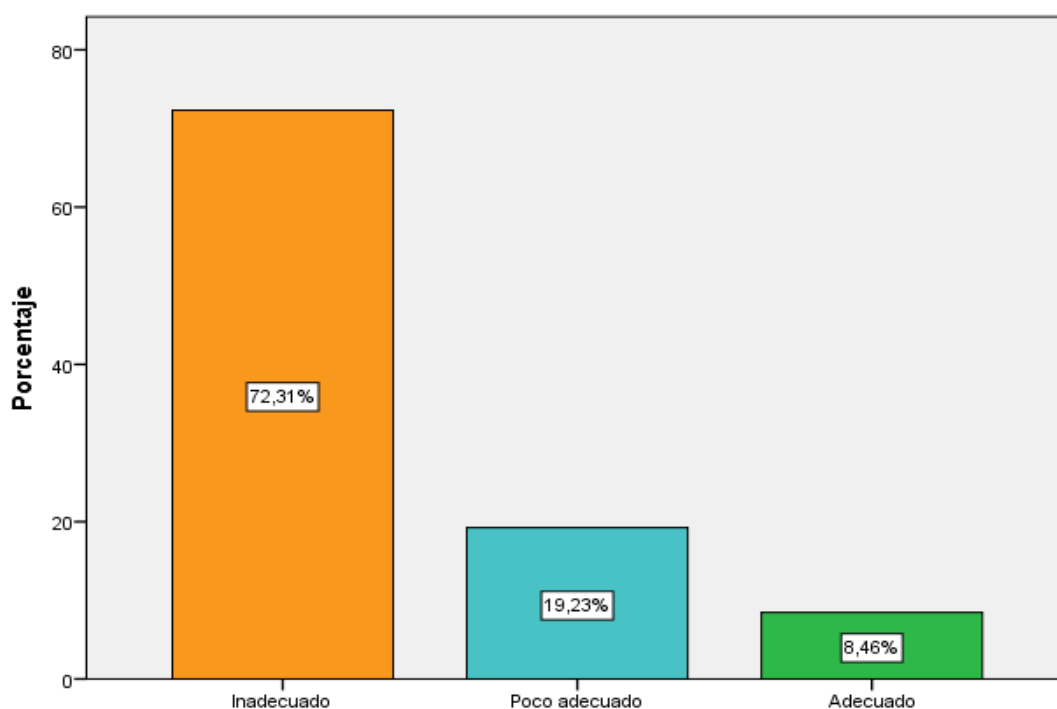


Figura 4. Distribución porcentual sobre simplificación de procesos

Como se muestra en la tabla 10 y la figura 4 los resultados al respecto de la simplificación de procesos, del total de los encuestados el 72,31% hace uso inadecuado de la simplificación de procesos, mientras que el 19,23% hace poco adecuado uso de la simplificación de procesos, resultando que solo el 8,46% tiene un uso adecuado de la simplificación de procesos. La simplificación de procesos es otro de los aspectos que el gobierno a nivel nacional, regional y local viene implementado pero que los ciudadanos aún no hacen uso frecuente de la misma para hacer los trámites de pagos de tributos o seguimiento de sus estados de cuenta y otros.

Resultados de la dimensión ciudadanía digital

Tabla 11

Variable gobierno electrónico, dimensión ciudadanía digital

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	84	64,62	64,62	64,62
	Poco adecuado	34	26,15	26,15	90,77
	Adecuado	12	9,23	9,23	100,00
	Total	130	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de la investigación

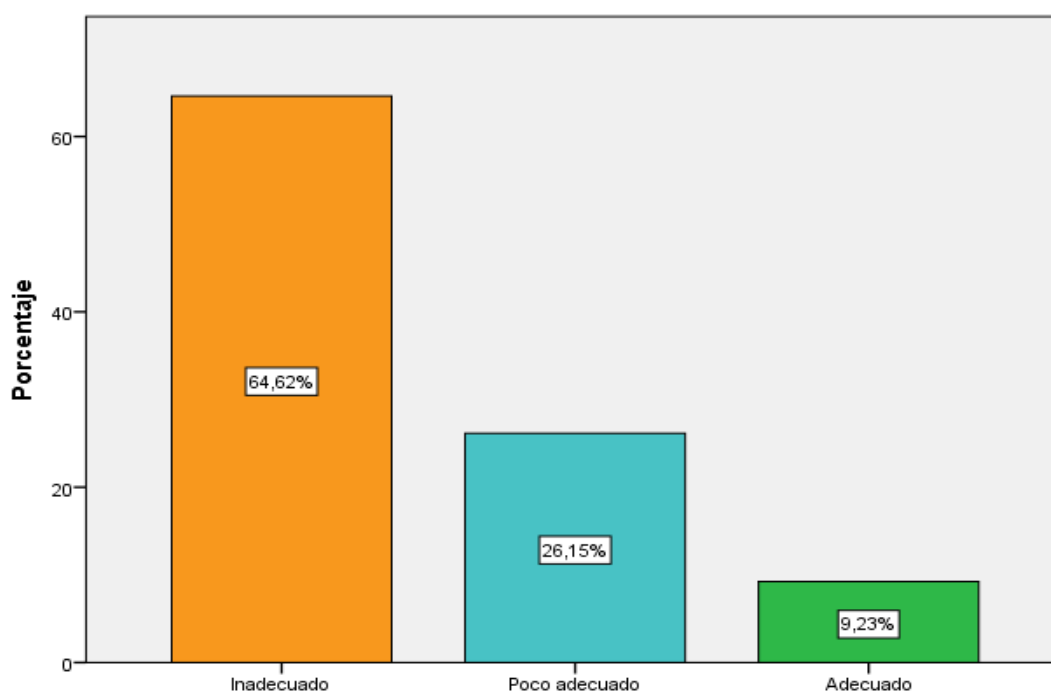


Figura 5. Distribución porcentual ciudadanía digital

Como se muestra en la tabla 11 y la figura 5 los resultados al respecto del ejercicio de la ciudadanía digital, del total de los encuestados el 64,62% hace uso inadecuado de la ciudadanía digital, mientras que el 26,15% hace un uso poco adecuado uso de la misma, resultando que solo el 9,23% tiene un uso adecuado de la ciudadanía digital. Se observa un avance lento aún del uso de la ciudadanía digital, a pesar del proceso iniciado en cuanto a la transformación digital en los espacios públicos, en cuanto a los tradicionales trámites burocráticos, cada vez más ciudadanos hacen su trámite vía sistemas de aplicaciones vía plataforma web.

Resultados de la dimensión marco regulatorio

Tabla 12

Variable gobierno electrónico, dimensión marco regulatorio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	92	70,77	70,77	70,77
	Poco adecuado	27	20,77	20,77	91,54
	Adecuado	11	8,46	8,46	100,00
	Total	130	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de la investigación

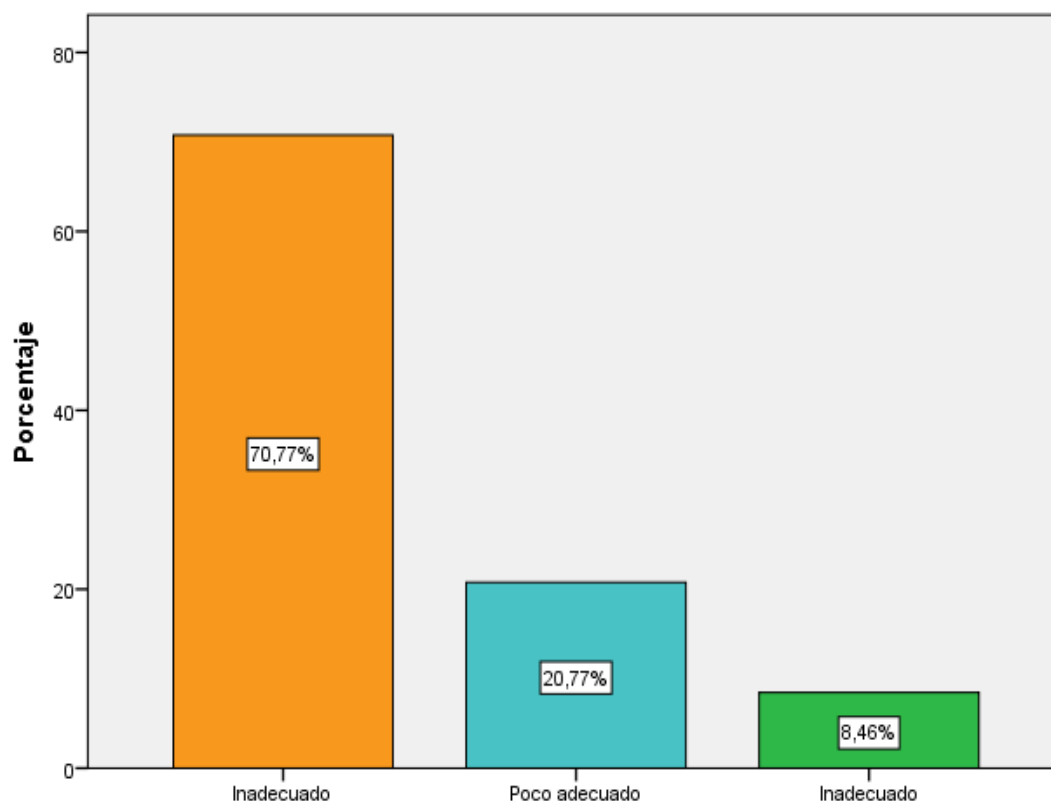


Figura 6. Distribución porcentual sobre el marco regulatorio

Como se muestra en la tabla 12 y la figura 6 los resultados al respecto del marco regulatorio, del total de los encuestados el 70,77% hace uso inadecuado del marco regulatorio, mientras que el 20,77% hace poco adecuado uso de la misma, resultando finalmente que solo el 8,46% tiene un uso adecuado del marco regulatorio. El marco regulatorio en el país aún no genera la confianza a los ciudadanos por lo que la mayoría opta por seguir haciendo los trámites y pagos de manera tradicional “presencial”, por lo que se espera que el Congreso pueda impulsar leyes que generen confianza en el gobierno electrónico.

Resultados de la variable participación ciudadana

Tabla 13

Variable participación ciudadana

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	83	63,85	63,85	63,85
	Poco adecuado	22	16,92	16,92	80,77
	Adecuado	25	19,23	19,23	100,00
	Total	130	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de la investigación

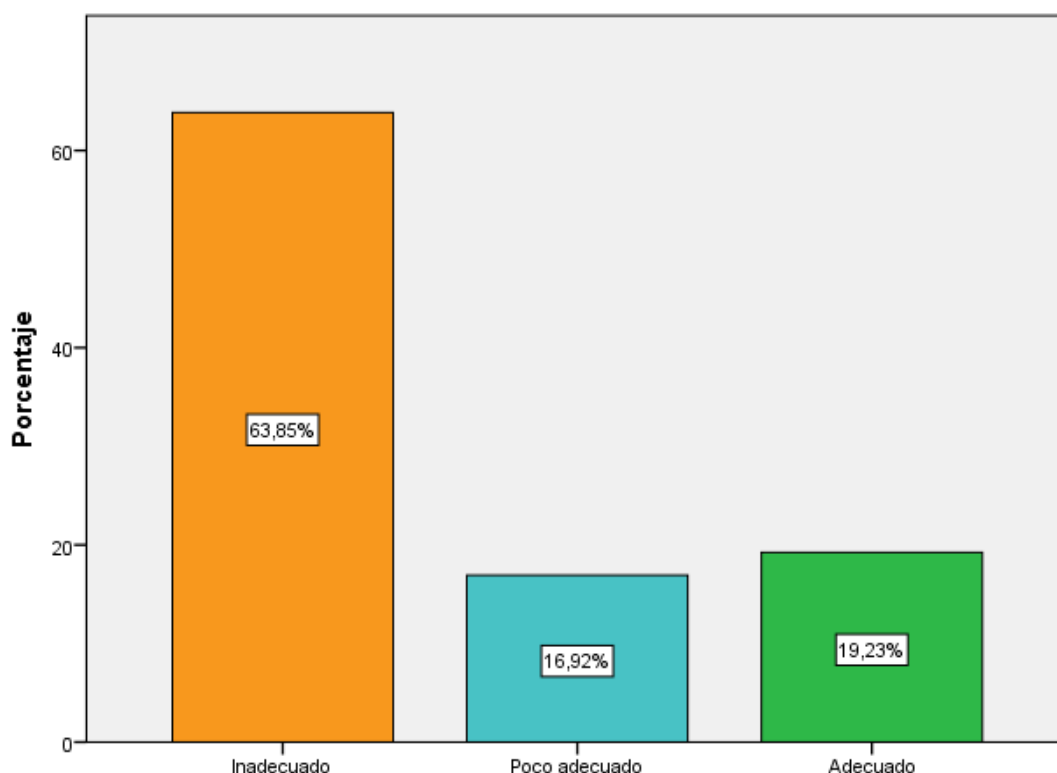


Figura 7. Distribución porcentual sobre participación ciudadana

Como se muestra en la tabla 13 y la figura 7 los resultados al respecto de la participación ciudadana en el distrito de Villa El Salvador, del total de los encuestados el 63,85% hace uso inadecuado de la participación ciudadana, mientras que el 16,92% hace poco adecuado uso de la misma, resultando finalmente que solo el 19,23% ejerce una adecuada participación ciudadana. Este resultado es un indicador de que el nivel de organización y participación de los ciudadanos del distrito se está perdiendo, por lo que requiere de una urgente reactivación de las dirigencias a nivel de las manzanas, grupos y sectores.

Resultados de la dimensión manejo de información

Tabla 14

Variable participación ciudadana, dimensión manejo de información

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	82	63,08	63,08	63,08
	Poco adecuado	28	21,54	21,54	84,62
	Adecuado	20	15,38	15,38	100,00
	Total	130	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de la investigación

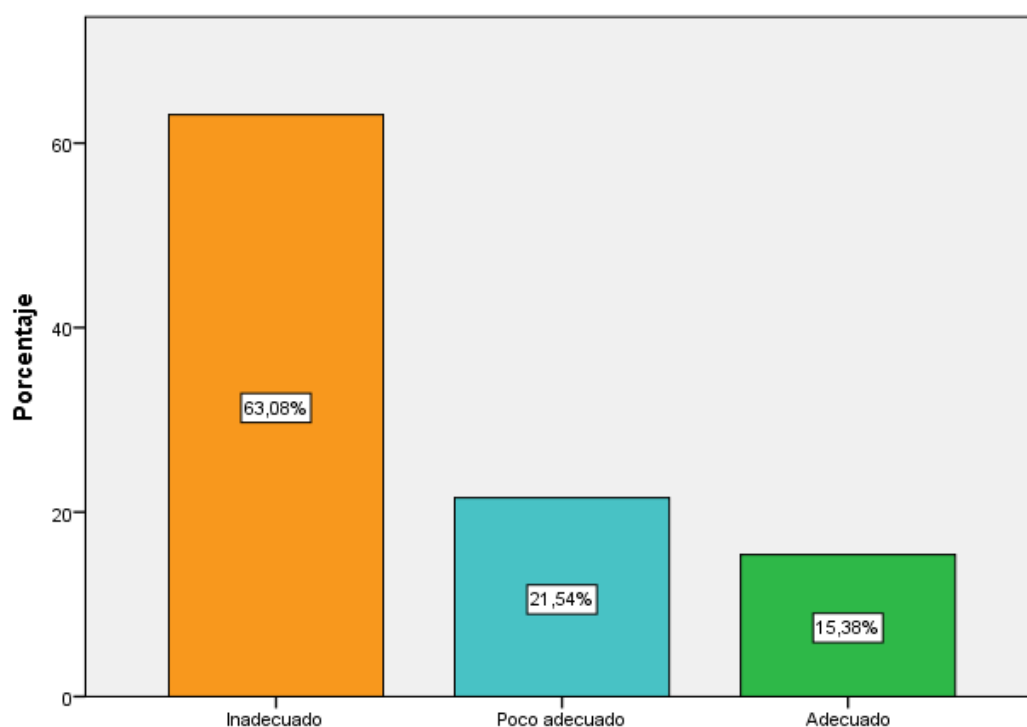


Figura 8. Distribución porcentual sobre manejo de información

Como se muestra en la tabla 14 y la figura 8 los resultados al respecto de manejar información y opinar sobre los asuntos públicos del distrito de Villa El Salvador, del total de los encuestados el 63,08% hace uso inadecuado de la referida dimensión, mientras que el 21,54% hace poco adecuado uso de la misma, resultando finalmente que solo el 15,38% ejerce un adecuado manejo de información y opinión sobre los asuntos públicos de su distrito. Se observa a la vez que el nivel de dirigentes informados y activos en la organización dirigencia al disminuido por lo que se requiere espacios para mayor participación como el presupuesto participativo en el distrito.

Resultados de la dimensión toma de decisiones

Tabla 15

Variable participación ciudadana, dimensión toma de decisiones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	94	72,31	72,31	72,31
	Poco adecuado	26	20,00	20,00	92,31
	Adecuado	10	7,69	7,69	100,00
	Total	130	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de la investigación

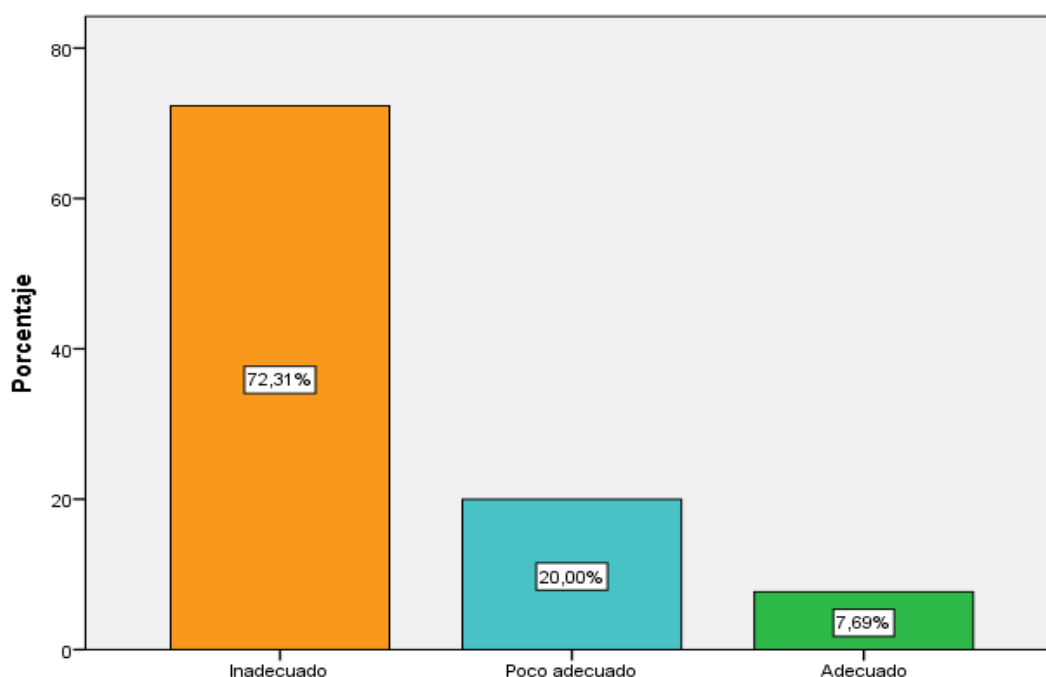


Figura 9. Distribución porcentual sobre toma de decisiones

Como se muestra en la tabla 15 y la figura 9 los resultados al respecto de colaborar y tomar decisiones en las gestiones del desarrollo del distrito de Villa El Salvador, del total de los encuestados el 72,31% hace uso inadecuado de la referida dimensión, mientras que el 20,00% hace poco adecuado uso de la misma, resultando finalmente que solo el 7,69% colabora y toma decisiones de forma adecuado en la gestión del desarrollo del distrito. La participación en la gestión del distrito ha disminuyendo cada vez más entre las gestiones municipales con bajo nivel de diálogo con los vecinos, llegando a la fecha a una baja participación en las políticas de desarrollo del distrito.

Resultados de la dimensión vigilancia y control

Tabla 16

Variable participación ciudadana, dimensión control y vigilancia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	82	63,08	63,08	63,08
	Poco adecuado	23	17,69	17,69	80,77
	Adecuado	25	19,23	19,23	100,00
	Total	130	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de la investigación

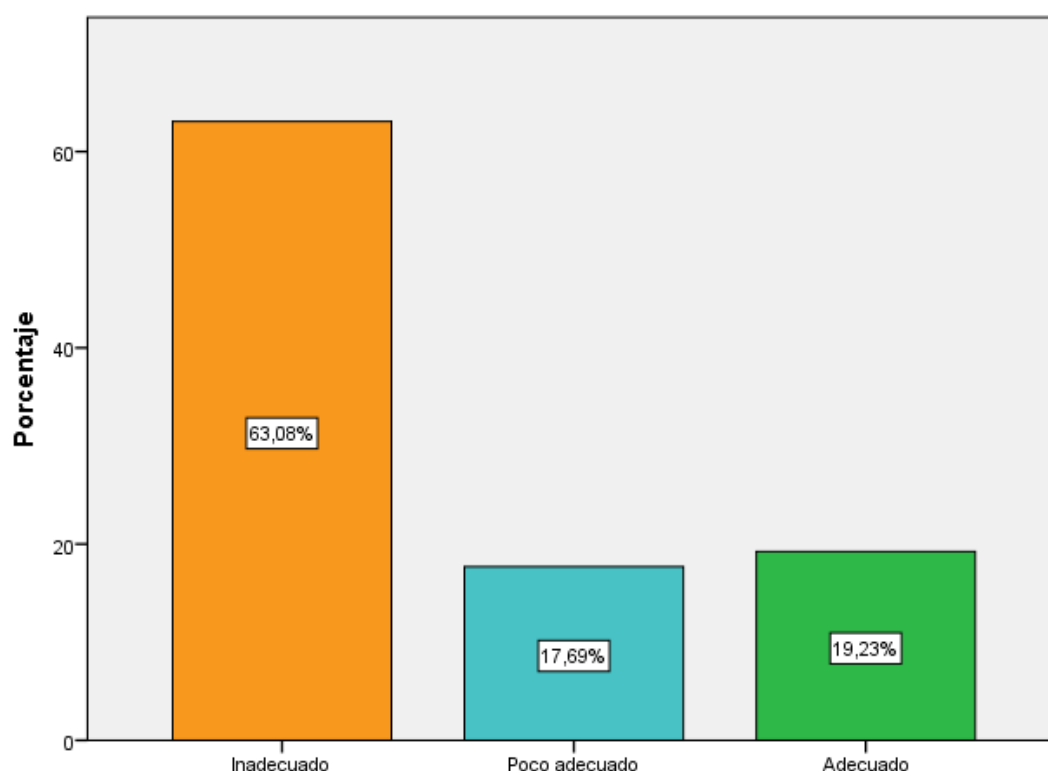


Figura 10. Distribución porcentual sobre vigilancia y control

Como se muestra en la tabla 16 y la figura 10 los resultados al respecto de vigilar la buena marcha de la gestión pública del distrito de Villa El Salvador, del total de los encuestados el 63,08% hace uso inadecuado de la referida dimensión, mientras que el 17,69% hace poco adecuado uso de la misma, resultando finalmente que solo el 19,23% vigila y controla de forma adecuado la gestión pública de su distrito. El control ciudadano de la gestión municipal es otro aspecto que con el paso del tiempo ha disminuido, a la fecha aún sobreviven organizaciones que vela por la buena marcha de la gestión local.

Resultados de la dimensión consulta ciudadana

Tabla 17

Variable participación ciudadana, dimensión consulta ciudadana

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	57	43,85	43,85	43,85
	Poco adecuado	40	30,77	30,77	74,62
	Adecuado	33	25,38	25,38	100,00
	Total	130	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de la investigación

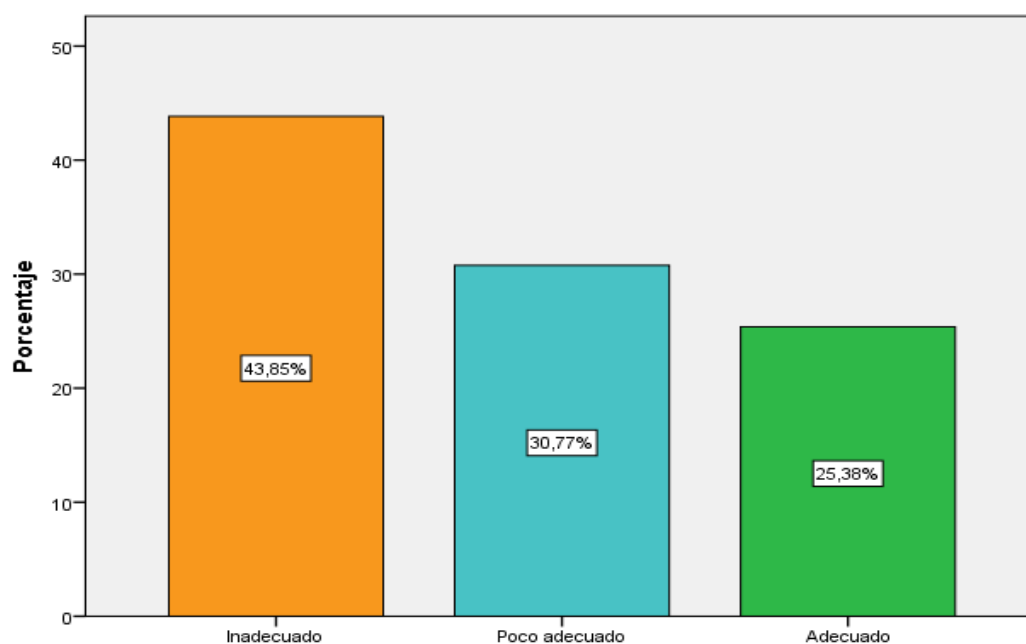


Figura 11. Distribución porcentual sobre consulta ciudadana

Como se muestra en la tabla 17 y la figura 11 los resultados al respecto de pronunciarse en los referendos y en las consultas ciudadanas del distrito de Villa El Salvador, del total de los encuestados el 43,85% hace uso inadecuado de la referida dimensión, mientras que el 30,77% hace poco adecuado uso de la misma, resultando finalmente que solo el 25,38% se pronuncia adecuadamente en los referendos y en las consultas ciudadanas de su distrito. El distrito en referencia se inició con la CUAVES donde la ley comunal era considerada ley municipal, por lo que se promovía una activa participación de los vecinos en consultas y referéndums sobre las políticas públicas a implementar.

3.2. Contrastación de hipótesis

Primero se debe considerar el valor de alfa (α) para proceder a la contrastación de las hipótesis de estudio tanto a nivel de las variables, así como a nivel de sus dimensiones, para ello se empleará el modelo estadístico Rho de Spearman, a la vez de determina un nivel de confianza del 95%, con un margen de error al 0.05 (5%).

Regla de decisión:

p valor $\alpha \leq 0,05 \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula H_0

p valor $> 0,05 \rightarrow$ no se rechaza la hipótesis alterna H_0

Hipótesis general

H_0 : No existe significativa relación entre el gobierno electrónico y la participación ciudadana en el distrito de Villa El Salvador, 2017

H_1 : Existe relación significativa entre el gobierno electrónico y la participación ciudadana en el distrito de Villa El Salvador, 2017.

Tabla 18

Coeficiente de correlación entre variables gobierno electrónico y la participación ciudadana en el distrito de Villa El Salvador

Correlaciones			
		Gobierno electrónico	Participación ciudadana
Gobierno electrónico	Coeficiente de correlación	1,000	,856**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	130	130
Participación ciudadana	Coeficiente de correlación	,856**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	130	130

** . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Como se muestra en la tabla 18, con respecto a los resultados del coeficiente de correlación de Rho de Spearman sometidos a las variables en estudio como el gobierno electrónico y la participación ciudadana el coeficiente de correlación se

ubica en un nivel de 0,865, considerado un nivel alto, mientras que la significancia bilateral es 0,00 la misma que demuestra que el p-valor se ubica por debajo del valor de α vale decir por debajo de 0,05 ó 5% con un nivel de confianza del 95%, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe un nivel de correlación significativa entre las variables de estudio, la misma que gráficamente se aprecia a continuación.

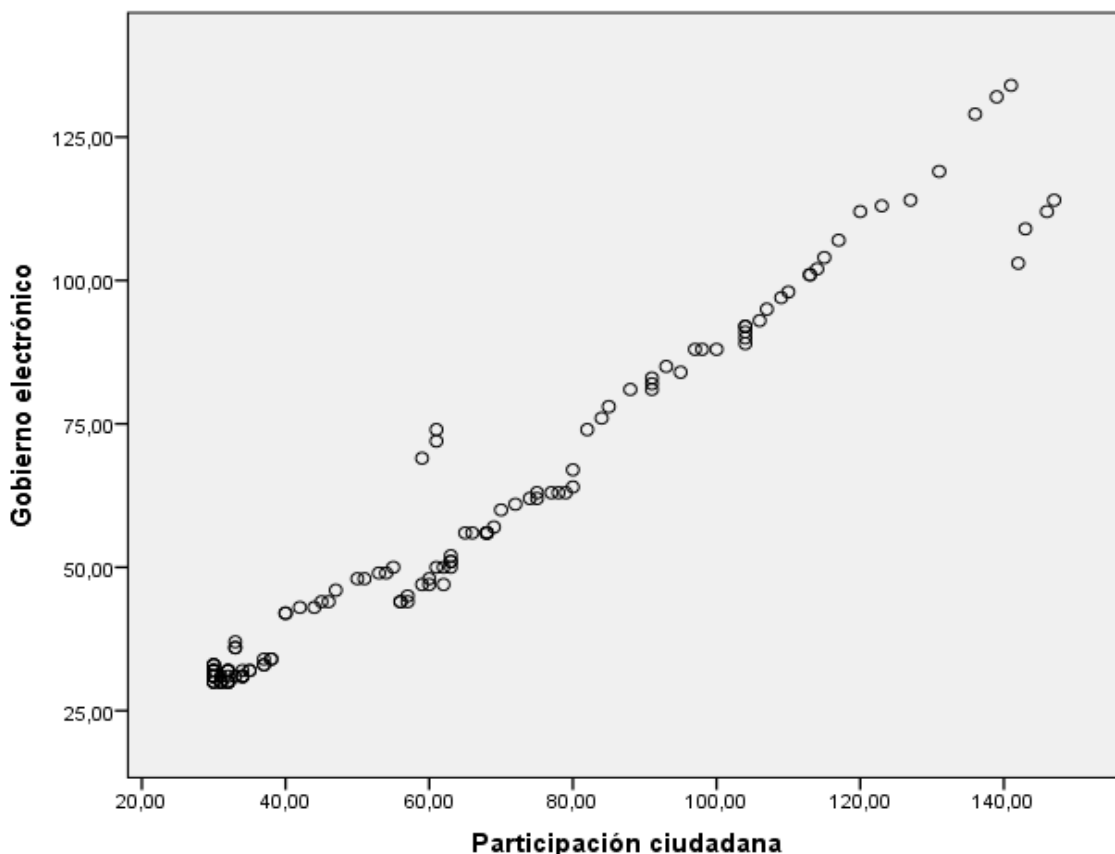


Figura 12: Representación gráfica de correlación entre variables

En la figura 12 se aprecia la representación gráfica de la relación entre la variable gobierno electrónico y la participación ciudadana, en la que de acuerdo a la posición de la misma se puede señalar que existe un nivel significativo y positivos de la correlación entre las variables referidas, la cual además permite inferir que a mayor uso del gobierno electrónico mayor participación ciudadana, en los hechos de la vida cotidiana de los ciudadanos en los últimos años se viene masificando.

Hipótesis específica 1

H₀: No existe relación significativa entre el acceso a la tecnología y la participación ciudadana en el distrito de Villa El Salvador, 2017

H₁: Existe relación significativa entre el acceso a la tecnología y la participación ciudadana en el distrito de Villa El Salvador, 2017

Tabla 19

Coeficiente de correlación entre la dimensión acceso a la tecnología y la variable participación ciudadana en el distrito de Villa El Salvador

Correlaciones			
		Acceso a la tecnología	Participación ciudadana
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,703**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	130	130
	Coeficiente de correlación	,703**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	130	130

** . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Como se muestra en la tabla 19, con respecto a los resultados del coeficiente de correlación de Rho de Spearman sometidos a las dimensiones de la variable gobierno electrónico y la variable participación ciudadana, el coeficiente de correlación con respecto al acceso a la tecnología y la participación ciudadana se ubica en un nivel de 0,703, considerado un nivel alto, mientras que la significancia bilateral es 0,00 la misma que demuestra que el p-valor se ubica por debajo del valor de α vale decir por debajo de 0,05 ó 5% con un nivel de confianza del 95%, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe un nivel de correlación significativa entre la dimensión y la variable en estudio.

Hipótesis específica 2

H₀: No existe relación significativa entre la simplificación de procesos y la participación ciudadana en el distrito de Villa El Salvador, 2017

H₁: Existe relación significativa entre la simplificación de procesos y la participación ciudadana en el distrito de Villa El Salvador, 2017

Tabla 20

Coeficiente de correlación entre la dimensión simplificación de procesos y la variable participación ciudadana en el Distrito de Villa El Salvador

Correlaciones				
			Simplificación de procesos	Participación ciudadana
Rho de Spearman	Simplificación de procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,878**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	130	130
	Participación ciudadana	Coeficiente de correlación	,878**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	130	130

** . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Como se muestra en la tabla 20, con respecto a los resultados del coeficiente de correlación de Rho de Spearman sometidos a las dimensiones de la variable gobierno electrónico y la variable participación ciudadana, el coeficiente de correlación con respecto a la simplificación de procesos y la participación ciudadana se ubica en un nivel de 0,878, considerado un nivel alto, mientras que la significancia bilateral es 0,00 la misma que demuestra que el p-valor se ubica por debajo del valor de α vale decir por debajo de 0,05 ó 5% con un nivel de confianza del 95%, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe un nivel de correlación significativa entre la dimensión y la variable en estudio.

Hipótesis específica 3

H₀: No existe relación significativa entre la ciudadanía digital y la participación ciudadana en el distrito de Villa El Salvador, 2017

H₁: Existe relación significativa entre la ciudadanía digital y la participación ciudadana en el distrito de Villa El Salvador, 2017

Tabla 21

Coeficiente de correlación entre la dimensión ciudadanía digital y la variable participación ciudadana en el Distrito de Villa El Salvador

Correlaciones			
		Ciudadanía digital	Participación ciudadana
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,970**
	Ciudadanía digital Sig. (bilateral)	.	,000
	N	130	130
	Coeficiente de correlación	,970**	1,000
	Participación ciudadana Sig. (bilateral)	,000	.
	N	130	130

** . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Como se muestra en la tabla 21, con respecto a los resultados del coeficiente de correlación de Rho de Spearman sometidos a las dimensiones de la variable gobierno electrónico y la variable participación ciudadana, el coeficiente de correlación con respecto a la ciudadanía digital y la participación ciudadana se ubica en un nivel de 0,970, se considera un nivel alto, mientras que la significancia bilateral es 0,00 la misma que demuestra que el p-valor se ubica por debajo del valor de α vale decir por debajo de 0,05 ó 5% con una confianza del 95%, considerado un nivel alto, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe un nivel de correlación significativa entre la dimensión y la variable en estudio.

Hipótesis específica 4

H₀: No existe relación significativa entre el marco regulatorio y la participación ciudadana en el distrito de Villa El Salvador, 2017

H₁: Existe relación significativa entre el marco regulatorio y la participación ciudadana en el distrito de Villa El Salvador, 2017

Tabla 22

Coeficiente de correlación entre la dimensión ciudadanía digital y la variable participación ciudadana en el Distrito de Villa El Salvador

Correlaciones			
		Marco regulatorio	Participación ciudadana
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,895**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	130	130
	Coeficiente de correlación	,895**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	130	130

** . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Como se muestra en la tabla 22, con respecto a los resultados del coeficiente de correlación de Rho de Spearman sometidos a las dimensiones de la variable gobierno electrónico y la variable participación ciudadana, el coeficiente de correlación con respecto al marco regulatoria y la participación ciudadana se ubica en un nivel de 0,895, considerada un nivel alto, mientras que la significancia bilateral es 0,00 la misma que demuestra que el p-valor se ubica por debajo del valor de α vale decir por debajo de 0,05 ó 5% con un nivel de confianza del 95%, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe un nivel de correlación significativa entre la dimensión y la variable en estudio.

IV. Discusión

4.1. Discusión

De acuerdo a la contrastación de las hipótesis de investigación de acuerdo al modelo estadístico aplicado como el coeficiente de correlación de Rho de Spearman sometidos a las variables en estudio como el gobierno electrónico y la participación ciudadana el coeficiente de correlación se ubica en un nivel de 0,865, considerado un nivel alto, mientras que la significancia bilateral es 0,00 la misma que demuestra que el p-valor se ubica por debajo del valor de α vale decir por debajo de 0,05 ó 5% con un nivel de confianza del 95%, por lo que se rechaza la hipótesis nula, y se concluye que existe un nivel de correlación significativa entre las variables de estudio.

Al respecto a nivel nacional se encuentra coincidencia en el trabajo de Labán y Dávila (2013) en el estudio realizado sobre la relación entre la participación ciudadana y el gobierno caso de la municipalidad de San Isidro, en la que señalaron que existe relación entre la participación ciudadana y el gobierno electrónico, por lo que se puede observar en un contexto y tiempo diferente, similares resultados al estudio presentado, en estos tiempos y en una gestión política democrática la participación ciudadana es fundamental, creando además mecanismos de participación a través de la tecnología gracias al avance de la ciencia y la tecnología.

De la misma forma Mesa (2014) en su tesis sobre la interoperabilidad como parte del desarrollo del gobierno electrónico, señaló que el Estado peruano atraviesa por una serie de cambios promovido por del desarrollo de la tecnología, por lo que las instituciones públicas deben generar la interconectividad para lograr el funcionamiento interconectada, como bien señala el referido tesista en el país ocurre un fenómeno llamado transformación digital, donde los tradicionales sistemas de trámites administrativos, están siendo progresivamente automatizados, para desarrollar un servicio más eficiente y eficaz, sobre todo acercando los servicios del Estado a los ciudadanos, por lo que demostrado existe relación entre el uso del gobierno electrónico y la participación ciudadana.

Revisando otro de los aportes es preciso citar a Molina (2015) en su investigación sobre la limitada participación ciudadana en la prevención del delito local caso de San Juan de Miraflores, se registra una escasa y mala coordinación entre los ciudadanos y la PNP, por falta de mecanismos de coordinación, porque en el distrito en referencia no se ha implementado a la fecha las herramientas electrónicas de comunicación, para desarrollar una comunicación y estrecha relación para enfrentar problemas sociales tan álgidos como es el caso de la inseguridad que no solo afecta a este distrito sino que es un problema generalizado en el país, en concordancia se puede señalar que se necesita mecanismos de participación ciudadana a través de medios tecnológicos para poder de manera conjunta afrontar problemas sociales.

De la misma forma Visurraga (2014) en sus investigación sobre el gobierno electrónico y la inclusión digital del caso del RENIEC, sede los olivos señaló que los procesos electrónicos se relaciona significativamente con la inclusión digital, la misma que no es otra cosa que la tecnología digital puesta al servicio de los trámites de la identidad de los ciudadanos del país, estos procesos se vienen implementando progresivamente en todas las entidades del Estado, para poder acercar los servicios de por medio de plataformas de atención al usuario de manera automatizada y que los ciudadanos puedan acceder sin restricción de horarios o distancias a los servicios y/o realizar los trámites correspondientes.

Además, es preciso señalar a Velásquez (2014) quien su trabajo denominado plan estratégico de gobierno electrónico en la administración pública caso de la municipalidad de Independencia, señaló que existe relación directa entre el gobierno electrónico y el acceso de los ciudadanos a los servicios que brinda la administración del gobierno local a través de las plataformas diseñadas para la atención del ciudadano, es lo que precisamente se señala en la presente investigación, por lo que se observa coincidencia en un contexto y tiempo diferente, en el caso peruano la migración de la administración hacia un sistema electrónico es una política nacional, por lo que la administración de los gobiernos locales no son ajenas a esta política.

Sobre el tema a nivel internacional también se encuentran estudios relacionados como en el caso Gómez (2015) en su investigación sobre la implementación de políticas de gobierno electrónico para el caso de la municipalidad de Rafaela – Argentina, en lo que señaló que los nuevos contextos de la globalización y el adelanto de la tecnología permite implementar la gestión pública con herramientas modernas que permitan desarrollar una administración más eficiente, para agilizar los trámites de los usuarios de la administración local. De acuerdo a estos resultados se observa que el fenómeno de la globalización permite desarrollar soluciones que funcionan sin importar las distancias o los tiempos entre dos realizadas diferentes que finalmente usan la tecnología para poder brindar un servicio más eficiente de la administración pública para mejorar los servicios de los ciudadanos.

También se encuentra el estudio de Rodríguez (2014) sobre el gobierno electrónico y la implantación de canales de comunicación del caso del gobierno local de La Matanza – Argentina, los sistemas electrónicos permiten a los ciudadanos acceder no solo a los servicios que brindan los gobiernos locales sino lo más importante es que se convierten en sistemas comunicación, ya que a través de estos portales se pueden acceder a la información pública, en concordancia con el caso peruano se puede señalar que de acuerdo a la ley de acceso a la información cualquier ciudadano puede acceder a ella sin expresión y causa o motivo, la información permite que los ciudadanos estén informados sobre los asuntos públicos de su comunidad.

Al respecto también es preciso citar a Andrade (2012) en su estudio sobre el gobierno electrónico local, el caso de la municipalidad de Punta Arenas – Chile, quien señaló que la referida municipalidad pasa por un cambio profundo en la modernización del Estado, trasladando los servicios tradicionales a plataformas electrónicos acercado los servicios de la administración pública a los ciudadanos. Lo mismo ocurre en el caso de la municipalidad de Villa El Salvador, incluidos en plan nacional de gobierno electrónico promovidos por el gobierno central y que los ciudadanos cuenten con las herramientas electrónicas de participación en los asuntos públicos, así como acceder a los servicios de la administración local.

En el caso del estudio realizado por Casas (2016) sobre el gobierno electrónico en el caso del Estado de México, quien señalo que se debe promover una legislación clara sobre el marco regulatorio al respecto del uso de la tecnología informática, la misma que permite generar confianza en el uso de la tecnología en la administración pública, esta confianza genera mayor participación de los ciudadanos en los servicios que la administración pública brinda a los ciudadanos, así como permitir participar en los asuntos de políticas pública accediendo a la información de dominio público de acuerdo a lo estipulado en la ley, como en el caso peruano, que los ciudadanos tienen el derecho a acceder a la información pública y opinar en los asuntos de políticas a implementarse desde su planificación su ejecución, así como exigir la rendición de cuentas de acuerdo a la política de transparencia en los gastos públicos.

El segundo resultado obtenido es con respecto al acceso a la tecnología y su relación con la participación ciudadana el coeficiente de correlación al respecto se ubica en un nivel de 0,703, considerado un nivel alto, mientras que la significancia bilateral es 0,00 la misma que demuestra que el p-valor se ubica por debajo del valor de α vale decir por debajo de 0,05 ó 5% con un nivel de confianza del 95%, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe un nivel de correlación significativa entre la dimensión y la variable en estudio. Este resultado permite señalar que efectivamente los ciudadanos en las últimas décadas tienen mayor acceso a la tecnología en general, por lo que en consecuencia genera mayor participación en los asuntos públicos y la gestión del territorio.

Al respecto se hallan coincidencias con el trabajo presentado por Velásquez (2014) en su tesis sobre el plan estratégico de gobierno electrónico y la administración pública el caso de la municipalidad de Independencia, que señala que existe relación directa y significativa entre la planificación de gobierno electrónico el acceso a la tecnología de la población a los servicios del Estado a través de plataformas virtuales, que son nuevos mecanismos de acceso a los servicios públicos locales, así como a la información generada en la administración de la misma, todo ello permite además desarrollar una gestión participativa del distrito, porque de acuerdo a las normas vigentes los ciudadanos

deben participar activamente en la planificación, desarrollo del mismo así como pedir la rendición de cuentas, para que el territorio se gestione dentro de los parámetros que la democracia establece.

Por otro lado a la vez se encuentran coincidencias en el trabajo presentado por Velázquez (2014) y la presente investigación, en ambos existe resultados similares, encontrándose de acuerdo a la metodología de investigación y los resultados estadísticos una alta correlación entre el acceso a la tecnología y la participación ciudadana en tiempos y realidades distintas como es el caso de la municipalidad de Independencia y la municipalidad de Villa El Salvador y con un margen de tiempo de tres años.

En estudios a nivel internacional se halla coincidencias en el estudio presentado por Rodríguez (2014) en un estudio sobre el gobierno electrónico y la implementación de las TIC's, quien señala que la misma genera nuevos canales de acceso a la comunicación, la misma que mejora el sistema de participación de los ciudadanos en la gestión del territorio, sumándose estos nuevos sistemas a los ya existentes, por lo que cuando en este estudio se determina una correlación significativa entre el acceso a la tecnología y la participación ciudadana se determina a la vez que ello es una tendencia mundial gracias a la incorporación de la misma en la gestión del territorio la cual a la vez permite democratizar la participación de los ciudadanos de una determina jurisdicción territorial en el desarrollo de su comunidad.

El tercer resultados sobre la relación entre la simplificación de procesos y la participación ciudadana, señala que el coeficiente de correlación se ubica en un nivel de 0,878, considerado un nivel alto, mientras que la significancia bilateral es 0,00 la misma que demuestra que el p-valor se ubica por debajo del valor de α vale decir por debajo de 0,05 ó 5% con un nivel de confianza del 95%, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe un nivel de correlación significativa entre la dimensión y la variable en estudio. Por lo que además se puede expresar que la simplificación de procesos permite a los ciudadanos acceder a estos servicios de forma más ágil y menos burocrática.

Al respecto en Latinoamérica se encuentran coincidencias con el estudio presentado por Gómez (2015) en su trabajo la implementación de políticas de gobierno electrónico en entornos locales, caso del municipio de Rafaela, Santa Fe – Argentina, que señala que los nuevos contextos y en espacios de la globalización, así como el uso de la tecnología en la gestión pública debe traer como consecuencia la simplificación de los procesos tradicionalmente desarrollados por la burocracia, esta transformación debe permitir a la vez una atención eficiente a los ciudadanos en los trámites, ello a la vez abrir nuevas formas de realizar dichos trámites a través de medios electrónicos en las plataformas diseñadas para la simplificación de los procesos en cuanto a la atención de los contribuyentes de la ciudad..

De la misma forma en el caso nacional se encuentra coincidencia en el estudio presentado por Visurraga (2014) en el estudio sobre gobierno electrónico móvil y la inclusión digital para los usuarios de la RENIEC, en los casos de trámites del documento nacional de identificación, quien señala que la inclusión digital permite simplificar los tradicionales trámites burocráticos generando a la vez eficiencia y la agilización de los mismos generando mejores resultados y prontitud en la entrega de los referidos documentos. Estos resultados permiten relacionar los resultados obtenidos en el caso de la administración del gobierno local del distrito de Villa El Salvador materia de estudio del presente trabajo, que la plataforma de atención al ciudadano en el portal institucional permite no solo hacer seguimiento de las políticas públicas, sino también acceder a los servicios de trámites documentarios, así como el cumplimiento del pago de los tributos correspondientes.

El cuarto resultado sobre la relación entre la ciudadanía digital y la participación ciudadana se ubica en un nivel de 0,970, se considera un nivel alto, mientras que la significancia bilateral es 0,00 la misma que demuestra que el p-valor se ubica por debajo del valor de α vale decir por debajo de 0,05 ó 5% con una confianza del 95%, considerado un nivel alto, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe un nivel de correlación significativa entre la dimensión y la variable en estudio, la ciudadanía digital en nuestro medio ya es una realidad, porque cada vez más ciudadanos acceden a los servicios de la

administración pública a través de medios digitales para realizar los trámites correspondientes al cumplimiento con el pago de sus tributos, así como para acceder a la información pública y hacer seguimiento al uso del presupuesto público, también es preciso expresar que lamentablemente existen aún políticos en cargos públicos que no cumplen con las normas establecidas sobre el acceso a la información por parte de los ciudadanos.

A nivel nacional es preciso citar los aportes presentados por Mesa (2014) en su tesis desarrollado sobre la interoperabilidad como parte del desarrollo del gobierno electrónico, quien señala que el Estado atraviesa por una serie de cambios promovidos por la integración de la tecnología en la administración pública, el proceso de transformación digital como un fenómeno de digitalización los procesos administrativos en la que los ciudadanos se convierten en usuarios digitales o ciudadanos digitales. Como se puede visualizar estos procesos en concordancia con los resultados de la propia investigación generan una nueva forma de desarrollar los procesos administrativos en la gestión de la administración de la autoridad local.

A nivel internacional se halla coincidencias en el trabajo presentado por Rodríguez (2014) en su investigación sobre el gobierno electrónico y la implementación de las TIC's como nuevos canales de comunicación, ello implica en suma la digitalización de las comunicaciones a través de los nuevos canales, haciendo de los usuarios ciudadanos digitales, que participan activamente en el proceso de la transformación digital de la administración del Estado a nivel local. Regional y nacional, este proceso establece nuevos retos, para las generaciones, por lo que existe una cierta resistencia en la población a comparación con los nacidos en la tecnología, por lo que este proceso de migración es paulatino, pero es visible las ventajas que ofrece estos nuevos mecanismos de digitalización de los procesos de la administración gubernamental.

Finalmente el quinto resultado sobre la relación entre el marco regulatorio y la participación ciudadana se ubica en un nivel de 0,895, considerada un nivel alto, mientras que la significancia bilateral es 0,00 la misma que demuestra que el p-valor se ubica por debajo del valor de α vale decir por debajo de 0,05 ó 5% con

un nivel de confianza del 95%, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe un nivel de correlación significativa entre la dimensión y la variable en estudio, como bien se señala de acuerdo a los resultados es preciso gestionar el marco regulatorio correspondiente para proteger los procesos realizados en las plataformas virtuales, como para proteger los datos de los usuarios, así como proteger las transacciones a través de los medios señalados.

Al respecto a nivel internacional se encuentra coincidencia en el estudio presentado por Gómez (2015) en su investigación sobre la implementación de políticas de gobierno electrónico en el caso argentino señaló que los nuevos contextos y la implementación de nuevas formas de gestión pública requieren necesariamente de un marco regulatorio acorde a las necesidades de protección de los datos personales así como los procesos de interacción en los medios digitales de la administración del territorio. Estos planteamientos en contextos y tiempos diferentes permiten sin embargo encontrar similitudes en la necesidad de la protección de los procesos y datos de los ciudadanos con un marco regulatorio claro y aplicable para los casos previstos en las leyes vigentes.

Finamente al respecto en el caso nacional se encuentran coincidencias con el trabajo presentado por Mesa (2014) en su investigación sobre la interoperabilidad como parte del desarrollo del gobierno electrónico en el caso peruano, quien señala que para que exista una adecuado interoperabilidad debe implementarse mecanismos legislativos que regulen y normen los referidos a la implementación del uso del gobierno electrónico para que los ciudadanos puedan realizar las operaciones con confianza y seguridad. Como se puede apreciar en el aporte del referido autor es importante crear e implementar una legislación acorde a las necesidades y demandas actuales, para que los ciudadanos puedan hacer uso de los sistemas digitales sabiendo que sus datos y transacciones estarán adecuadamente protegidas por las autoridades y leyes correspondientes.

V. Conclusiones

El proceso de investigación en su desarrollo permite arribar a las siguientes conclusiones de acuerdo a los objetivos planteados y los instrumentos de campo aplicados:

Primera: Se planteó determinar la relación entre el uso del gobierno electrónico y la participación ciudadana en el distrito de Villa El Salvador, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman ubica un nivel de 0,865, considerado alto, mientras que la significancia bilateral es 0,00 la misma que demuestra que el p-valor se ubica por debajo del valor de α vale decir por debajo de 0,05 ó 5% con un nivel de confianza del 95%, por lo que se rechaza la hipótesis nula, y se concluye que existe un nivel de correlación significativa entre las variables de estudio.

Segunda: A la vez se propuso determinar la relación entre el acceso a la tecnología y la participación ciudadana en el distrito de Villa El Salvador, el coeficiente de correlación al respecto se ubica en un nivel de 0,703, considerado un nivel alto, mientras que la significancia bilateral es 0,00 la misma que demuestra que el p-valor se ubica por debajo del valor de α por lo que rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe un nivel de correlación significativa entre la dimensión y la variable en estudio.

Tercera: Determinar la relación entre la simplificación de procesos y la participación ciudadana en el distrito de Villa El Salvador, el coeficiente de correlación se ubica en un nivel de 0,878, considerado un nivel alto, mientras que la significancia bilateral es 0,00 la misma que demuestra que el p-valor se ubica por debajo del valor de α , por lo que se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe un nivel de correlación significativa entre la dimensión y la variable en estudio.

Cuarta: Determinar la relación entre la ciudadanía digital y la participación ciudadana en el distrito de Villa El Salvador, el coeficiente de correlación se ubica en un nivel de 0,970, se considera un nivel alto, mientras que la significancia bilateral es 0,00 la misma que demuestra que el p-valor se ubica por debajo del valor de α vale decir por debajo de 0,05 ó 5% con

una confianza del 95%, considerado un nivel alto, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe un nivel de correlación significativa entre la dimensión y la variable en estudio.

Quinta: Determinar la relación entre el marco regulatorio y la participación ciudadana en el distrito de Villa El Salvador, el coeficiente de correlación se ubica en un nivel de 0,895, considerada un nivel alto, mientras que la significancia bilateral es 0,00 la misma que demuestra que el p-valor se ubica por debajo del valor de α vale decir por debajo de 0,05 ó 5% con un nivel de confianza del 95%, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe un nivel de correlación significativa entre la dimensión y la variable en estudio.

VI. Recomendaciones

Con la venia de las autoridades universitarias y los lectores me permito proponer algunas recomendaciones, con motivo de la presente investigación desarrollada como parte de un proceso de contribución a la difusión del uso del gobierno electrónico para una mayor participación ciudadana.

Primera: Las sociedades actuales enfrentan un proceso complejo de un cambio generacional y tecnológica, por lo que recomiendo a los migrantes tecnológicos desarrollar capacidades de uso de las nuevas tecnologías aplicadas a la gestión pública que se denominan gobierno electrónico para aprovechar todos los beneficios del buen uso de las mismas, por lo que es preciso participar en la alfabetización digital promovido por diferentes instituciones académicas mejor aún en nuestra casa de estudios y se promueva la participación ciudadana.

Segunda: Otro de los aspectos de la participación en el uso de la tecnología es el acceso por lo que se recomienda a las autoridades, promover campañas de acceso a la tecnología a nivel de usuarios a través de las diferentes aplicaciones y/o en los procesos de tributación en caso de los gobiernos locales, para que los ciudadanos hagan uso de la plataforma virtual para casos de seguimiento de las políticas públicas, así como los pagos de tributos correspondientes.

Tercera: En la administración pública uno de los aspectos que debe tener una atención tecnológica urgente son los trámites burocráticos por lo que es oportuno desarrollar proyectos de simplificación de procesos a través de plataformas virtuales para que los ciudadanos puedan acceder a estos servicios a través de medios electrónicos y cumplir con los pagos de tributos, así como hacer seguimiento de las políticas públicas del distrito.

Cuarta: De la misma forma es preciso el ejercicio de la ciudadanía digital, por lo que recomiendo mayor difusión para el uso de las plataformas virtuales con que cuentan las entidades públicas, y que los ciudadanos puedan acceder a los servicios a través de medios electrónicos, tanto para consultas, así como la obtención de los servicios y/o pago de tributos, con

mayor interés para casos de seguimiento de las políticas públicas de acuerdo a la ley de transparencia.

Quinta: Finalmente cabe señalar y recomendar al Congreso de la República emitir leyes que generen un marco regulatorio que brinde confianza para esta necesaria transformación digital que requiere nuestro país, por una gestión de las políticas públicas más transparentes a nivel de quienes gobiernan y la ejecución de las obras públicas que cierren las brechas de desigualdad y que los ciudadanos accedan a los servicios de calidad.

VII. Referencias

ABC (2017). Artículo *“actualmente se habla no de crisis económica ni social sino que estamos sumidos en la crisis de valores y de moral”*. Recuperado de: goo.gl/wLHrLX

Alcaide, L. (2012). E-Gobierno e información financiera. Estudio meta-analítico de los determinantes de la divulgación y sus efectos moderadores (Tesis de doctorado), Universidad de Granada, España. Recuperada de: goo.gl/7L8CBd.

Andrade, V. (2011). *Gobierno electrónico local: Estudio aplicado al área de ficha de protección social de la dirección de desarrollo comunitario de la ilustre Municipalidad de la Punta Arenas* (Tesis de maestría), Universidad de Magallanes de Chile.

Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación*. México: Pearson Educación.

Borda, L. (9 de febrero de 2017). *Las 5 constructoras brasileñas involucradas en el caso Lava Jato*. RPP Noticias. Recuperada de: goo.gl/9h6CF2

Camacho, J. (2011). *Instrumentos de la participación ciudadana en México*. Buenos Aires: Revista Guioja.

Casas, U. (2016). *El gobierno electrónico del estado de México y del Distrito Federal frente a la agenda digital 2012-2015* (Tesis de maestría), Universidad Autónoma del Estado de México, México. Recuperada de: goo.gl/VjLNPn.

Chica, S. (2011). *Una mirada a los enfoques de gestión pública*. Bogotá: ESAP

Clastornik, J. (2010). *Estrategias y planes de gobierno electrónico*. Montevideo: AGESIC.

Congreso de la República (1983). Ley N° 23605, *Ley de creación del distrito de Villa El Salvador*. Lima.

Congreso de la República (1994). Ley N° 26300, *Ley de participación ciudadana*. Lima

Congreso de la República (1994). Ley N° 26300, *Ley que establece el derecho de todos los ciudadanos a exigir la rendición de cuentas de parte de las autoridades locales, así como regionales y a la vez de la autoridad nacional*. Lima.

Congreso de la República (2001). Ley N° 27520, *Ley de los derechos de participación ciudadana y control ciudadanos*. Lima

Congreso de la República (2002). Ley N° 27867, *Ley Orgánica de Gobiernos Regionales*. Lima.

Congreso de la República (2002). Ley N° 27658, *Ley Marco de Modernización del Estado*. Lima

Congreso de la República (2003). Ley N° 27927, *Ley Orgánica de Municipalidades*. Lima

Congreso de la República (2003). Ley N° 28056, *Ley Marco del Presupuesto Participativo*. Lima.

Congreso de la República (2007). Ley N° 29733, *Ley de creación de la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática – PCM*. Lima.

Congreso de la República (2008). Ley N° 27806, *Ley de revocatoria de autoridades*. Lima

Congreso de la República (2010). Ley N° 27806, *Ley de transparencia y Acceso a la Información*. Lima.

Congreso de la República (2012). Ley N° 28530, *Ley de la promoción del acceso al internet a ciudadanos con discapacidad ley que promueve el acceso a internet a ciudadanos con discapacidad*. Lima

Congreso de la República (2012). Ley N° 29904, *Ley de promoción de la banda ancha y construcción de la red Dorsal Nacional de fibra óptica*. Lima.

Criado, J. (2009). *Gobierno electrónico en Latinoamérica. Aproximación desde una perspectiva intergubernamental*. Recuperado de: goo.gl/6sRuA2.

Frick, M. (2008). *De la teoría a la práctica: Cómo implementar con éxito el gobierno electrónico*. México: GEALC.

Froud, R., & Mackenzie, C. (2002). *Gobierno electrónico y bibliotecas públicas*. Barcelona: Fundación Bertelsman.

Fuad, K. (6 de abril de 2017). *La corrupción le genera al Perú pérdidas por US\$ 10 mil millones al año*. *La República*. Recuperada de: goo.gl/xuXPzm.

Gómez, L. (2015). *La implementación de políticas de Gobierno Abierto en entornos locales: el caso del Municipio de Rafaela, Santa Fe, Argentina* (Tesis de maestría), Universidad de Buenos Aires – Argentina.

Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación* (6.^a ed.). México: Mc Graw Hill.

Hernández, R., Fernández y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5.^a ed.). México: McGraw.

IEE (2010). *España se coloca en 2010 entre los países más avanzados en gobierno electrónico*. Recuperado de: goo.gl/Bfzkes.

JNE (2008). *Guía de participación ciudadana del Perú*. Lima: Dirección Nacional de Educación y Formación Cívica Ciudadana.

- Kaufman, E. (2004). *Participación ciudadana y gestión pública: Modelo asociativo (público – privado) de gobierno electrónico local*. México: UNAM.
- Labán, J., & Dávila, L. (2013). *Relación entre la participación ciudadana y el gobierno electrónico en la municipalidad de San Isidro, 2013*. (Tesis de Maestría). Lima: UCV.
- Martínez, H. (2012). *Metodología de la investigación*. México: Cengage Learning.
- Mesa, C. (2014). *La interoperabilidad como parte del desarrollo del gobierno electrónico en el Perú* (Tesis de maestría), PUCP.
- Molina, E. (2015). *Limitada participación ciudadana y coordinación de actores en la prevención del delito a nivel local: el caso de San Juan de Miraflores* (Tesis de maestría), PUCP.
- Nacer, A. (2014). *Datos abiertos: un nuevo desafío para los gobiernos de la región*. Santiago: CEPAL.
- Recabarren, L., & Aubry, M. (2005). *Participación social y ciudadana*. Santiago: Instituto Libertad.
- Rodríguez, R. (2014). *El Gobierno Electrónico y la Implementación de las TIC para Brindar Nuevos Canales de Comunicación* (Tesis de maestría), Universidad de La Matanza de Buenos Aires – Argentina.
- Ruiz, R. (2007). *El método científico y sus etapas*. México: Lucero.
- Sánchez C. y Reyes M. (2015). *Metodología y diseños de la investigación científica*. Lima. Perú: Visión Universitaria.

Soto, R. (2014). *La tesis de maestría y doctorado en 4 pasos*. Lima. DIOGRAF.

Velásquez, J. (2014). Plan estratégico de gobierno electrónico y la administración pública en la gerencia municipal del distrito de Independencia (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Perú.

Visurraga, J. (2014). Gobierno electrónico móvil y su relación con la inclusión digital de los usuarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil del distrito de Los Olivos, Lima 2014 (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Perú.

Vivanco, A. (2017). *Garúas de esperanza, Villa El Salvador... los inicios*. Perú: Gama Grafica.

Zicardi, A. (2005). *Los actores de la participación ciudadana*. México D.F.: Revista Vocees.

Anexos

Tabla 03: Matriz de consistencia

Título: El gobierno electrónico y la participación ciudadana en las políticas públicas del gobierno local del distrito de Villa El Salvador, 2017

Autora: Alfredo Marallano Ramos

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Problema general ¿Cuál es la relación entre el gobierno electrónico y la participación ciudadana en las políticas públicas del gobierno local del distrito de Villa El Salvador?	Objetivo general Determinar la relación entre el gobierno electrónico y la participación ciudadana en las políticas públicas del gobierno local del distrito de Villa El Salvador, 2017	Hipótesis general H1: Existe relación significativa entre el gobierno electrónico y la participación ciudadana en las políticas públicas del gobierno local del distrito de Villa El Salvador, 2017.	Variable 1 Gobierno electrónico Dimensiones Acceso a la tecnología Simplificación de procesos Ciudadanía digital Marco regulatorio	Método de investigación Descriptiva Diseño de investigación No experimental	Población Está constituido por los ciudadanos del distrito de Villa El Salvador Muestra La muestra está conformada por 26 dirigentes dos por cada sector y los representantes de la Urb. Pachacamac del distrito de Villa El Salvador	Técnica Observación Encuesta Instrumentos Cuestionario
Problemas específicos ¿Cuál es la relación entre el acceso a la tecnología y la participación ciudadana en las políticas públicas del gobierno local del distrito de Villa El Salvador, 2017?	Objetivos específicos Determinar la relación entre el acceso a la tecnología y la participación ciudadana en las políticas públicas del gobierno local del distrito de Villa El Salvador, 2017	Hipótesis específicos H1: Existe relación significativa entre el acceso a la tecnología y la participación ciudadana en las políticas públicas del gobierno local del Distrito de Villa El Salvador, 2017	Variable 2 Participación ciudadana Dimensiones Manejar información y opinar sobre los asuntos públicos Colaborar y tomar decisiones en las gestiones del desarrollo del distrito Vigilar y controlar la buena marcha de la gestión pública Pronunciarse en los referendos y en las consultas ciudadanas	Tipo de investigación Básica Nivel de investigación Correlacional	de Muestreo Por el tamaño de la población para este estudio se aplicará el muestreo por conveniencia	
¿Cuál es la relación entre la simplificación de procesos y la participación ciudadana en las políticas públicas del gobierno local del distrito de Villa El Salvador, 2017?	Determinar la relación entre la simplificación de procesos y la participación ciudadana en las políticas públicas del gobierno local del distrito de Villa El Salvador, 2017	H1: Existe relación significativa entre la simplificación de procesos y la participación ciudadana en las políticas públicas del gobierno local del distrito de Villa El Salvador, 2017				
¿Cuál es la relación entre la ciudadanía digital y la participación ciudadana en las políticas públicas del gobierno local del distrito de Villa El Salvador, 2017?	Determinar la relación entre la ciudadanía digital y la participación ciudadana en las políticas públicas del gobierno local del distrito de Villa El Salvador, 2017	H1: Existe relación significativa entre la ciudadanía digital y la participación ciudadana en las políticas públicas del gobierno local del distrito de Villa El Salvador, 2017				
¿Cuál es la relación entre el marco regulatorio y la participación ciudadana en las políticas públicas del gobierno local del distrito de Villa El Salvador, 2017?	Determinar la relación entre el marco regulatorio y la participación ciudadana en las políticas públicas del gobierno local del distrito de Villa El Salvador, 2017	H1: Existe relación significativa entre el marco regulatorio y la participación ciudadana en las políticas públicas del gobierno local del distrito de Villa El Salvador, 2017				

Fuente: Elaboración propia

INSTRUMENTO PARA MEDIR LAS VARIABLES DE ESTUDIO: GOBIERNO ELECTRÓNICO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Autores: José Alberto Labán Ghiorzo y Luis Sebastián Dávila Córdova

Investigación: Para grado de Maestría en Gestión Pública

Repositorio de Tesis: Universidad César Vallejo - UCV Lima Norte

Código de Depósito: T-MAE 361.61 L11

Adaptado por: ALFREDO MARALLANO RAMOS

VARIABLE 01: GOBIERNO ELECTRÓNICO

El siguiente instrumento tiene como objetivo recabar información sobre el gobierno electrónico en el distrito de Villa El Salvador. Su colaboración es muy importante, por lo que le agradezco responder el cuestionario con objetividad.

INSTRUCCIONES:

Lea atentamente cada ítem y marque con un aspa (X) en solo uno de los recuadros, de acuerdo a la siguiente escala.

NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

N°	ÍTEMS	ESCALA				
	DIMENSIÓN ACCESO A LA TECNOLÓGICA	1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que la municipalidad promueve el acceso a la tecnología?					
2	¿Considera usted que la municipalidad cuenta con equipamiento tecnológico adecuado para la atención de los contribuyentes?					
3	¿Considera usted que la municipalidad presenta una adecuada red de comunicación entre las agencias?					
4	¿Considera usted que la municipalidad tiene una adecuada red de comunicación dentro de cada gerencia?					
5	¿Percibe usted que la municipalidad tiene una adecuada red de comunicación con otras instituciones?					
6	¿Considera usted que es segura la transferencia de información a través de medios electrónicos?					
7	¿Considera usted que todo tipo de información debería ser almacenada electrónicamente?					
8	¿Considera usted que los mecanismos de transferencia de información digital son seguros?					
	DIMENSIÓN SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS	1	2	3	4	5
9	¿Considera usted que la implementación de la ventanilla única facilita los trámites?					
10	¿Considera usted que la solicitud de información electrónica genera rapidez en la atención al usuario?					
11	¿Considera usted que los módulos electrónicos de					

	atención al ciudadano generan mayor eficiencia en la institución?					
12	¿Considera usted que el portal institucional contiene la información que los usuarios necesitan?					
13	¿El buscador del portal institucional funciona de manera correcta?					
14	¿El portal institucional permite la realización de trámites con mayor rapidez?					
15	¿La información brindada por el portal institucional contribuye con la transparencia institucional?					
16	¿Se publica información actualizada en el portal institucional?					
17	¿El portal institucional es ordenado y facilita el acceso de los usuarios?					
	DIMENSIÓN CIUDADANÍA DIGITAL	1	2	3	4	5
18	¿La institución ha creado múltiples canales de acceso para los usuarios a través de internet?					
19	¿Los usuarios reciben rápida respuesta a sus solicitudes a través de correo electrónico?					
20	¿Se hace uso de las redes sociales para informar de eventos institucionales a los usuarios?					
21	¿Los usuarios interactúan con la institución a través de las redes sociales?					
22	¿Se brinda información a través de mensajes de texto?					
23	¿Cree usted que la implementación del voto electrónico genera mayor participación ciudadana?					
24	¿La apertura de la información genera mayor legitimidad institucional?					
25	¿Toda la información institucional debe ser publicada en la página web de la municipalidad?					
26	¿El intercambio abierto de información entre instituciones contribuye a la agilidad en los procesos y/o trámites?					
	DIMENSIÓN REGULATORIA	1	2	3	4	5
27	¿Cree usted que la comunicación a través de medios electrónicos cumple con la ley de protección de los datos personales?					
28	¿Cree usted que el intercambio de comunicaciones entre instituciones cumple con la norma de seguridad de la información?					
29	¿Cree usted que la emisión de certificados digitales cumple con las normas establecidas en el gobierno electrónico?					
30	¿Considera usted que existen los mecanismos de seguridad que garantizan el pago de los tributos municipales a través de medios electrónicos?					

VARIABLE 02: PARTICIPACIÓN CIUDADANA

El siguiente instrumento tiene como objetivo recabar información sobre la participación en el distrito de Villa El Salvador. Su colaboración es muy importante, por lo que le agradezco responder el cuestionario con objetividad.

INSTRUCCIONES:

Lea atentamente cada ítem y marque con un aspa (X) en solo uno de los recuadros, de acuerdo a la siguiente escala.

NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

N°	ÍTEMS	ESCALA				
	MANEJO DE INFORMACIÓN	1	2	3	4	5
1	¿Usted tiene acceso a la ley de participación ciudadana?					
2	¿Usted hace uso de los mecanismos de participación ciudadana?					
3	¿Usted tienen acceso a la información pública?					
4	¿Usted hace uso de la ley transparencia y hace seguimiento de las políticas públicas de su distrito?					
5	¿Usted se informa y opina sobre los asuntos públicos de su sector o grupo residencial?					
6	¿Usted se informa y opina sobre los asuntos públicos de su distrito?					
7	¿Opina usted sobre la gestión y políticas de transparencia de su distrito?					
8	¿Opina usted sobre la gestión de los programas sociales de su distrito?					
	TOMA DE DECISIONES	1	2	3	4	5
9	¿Colabora usted en la toma de decisiones en la gestión del desarrollo de su distrito?					
10	¿Colabora usted en los procesos concertados de las políticas públicas de su distrito?					
11	¿Colabora usted con ideas para la ejecución de programas y proyectos para su distrito?					
12	¿Colabora usted o forma parte de la dirigencia de su sector o grupo residencial?					
13	¿Colabora usted o forma parte del Consejo de Coordinación Local Distrital (CCLD)?					
14	¿Participa usted en la elaboración del plan de desarrollo concertado de su distrito?					
15	¿Participa usted en la ejecución del plan de desarrollo concertado de su distrito?					
16	¿Participa usted en el presupuesto participativo de su distrito?					
17	¿Participa usted en la rendición de cuentas del presupuesto participativo de su distrito?					

VIGILANCIA Y CONTROL		1	2	3	4	5
18	¿Participa usted en la vigilancia de la gestión de su distrito haciendo la demanda de rendición de cuentas de la autoridad local?					
19	¿Participa usted en las audiencias públicas de rendición de cuentas de la autoridad local?					
20	¿Denuncia usted públicamente y ante las autoridades competentes las infracciones y/o faltas cometidas en la gestión municipal?					
21	¿Participa usted en el control del presupuesto participativo?					
22	¿Participa usted en el control de la ejecución de los proyectos de desarrollo de su distrito?					
23	¿Participa usted en el control de autoridades mediante la remoción de los funcionarios públicos por malos manejos probados?					
24	¿Participa usted en la organización para solicitar la revocatoria de las autoridades locales?					
CONSULTA CIUDADANA		1	2	3	4	5
25	¿Participa usted en la elección de las autoridades locales?					
26	¿Participa usted en las consultas ciudadanas en su distrito?					
27	¿Participa usted en las asambleas de las juntas vecinales de su sector?					
28	¿Participa usted en procesos de referéndum ciudadano para la aprobación o desaprobación de las ordenanzas municipales?					
29	¿Participa usted en los procesos de revocatoria de autoridades de su distrito?					
30	¿Participa usted en el referéndum sobre el presupuesto participativo?					

Prueba de fiabilidad por Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,949	30

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Considera usted que la municipalidad promueve el acceso a la tecnología?	90,13	457,838	,864	,945
¿Considera usted que la municipalidad cuenta con equipamiento tecnológico adecuado para la atención de los contribuyentes?	90,20	483,457	,573	,948
¿Considera usted que la municipalidad presenta una adecuada red de comunicación entre las agencias?	89,87	461,552	,813	,946
¿Considera usted que la municipalidad tiene una adecuada red de comunicación dentro de cada gerencia?	90,13	468,552	,669	,947
¿Percibe usted que la municipalidad tiene una adecuada red de comunicación con otras instituciones?	90,07	469,210	,774	,946
¿Considera usted que es segura la transferencia de información a través de medios electrónicos?	90,13	488,981	,309	,951
¿Considera usted que todo tipo de información debería ser almacenada electrónicamente?	89,27	482,924	,408	,950
¿Considera usted que los mecanismos de transferencia de información digital son seguros?	89,80	467,457	,660	,947
¿Considera usted que la implementación de la ventanilla única facilita los trámites?	89,53	489,267	,475	,949
¿Considera usted que la solicitud de información electrónica genera rapidez en la atención al usuario?	89,20	478,457	,643	,948
¿Considera usted que los módulos electrónicos de atención al ciudadano generan mayor eficiencia en la institución?	89,53	457,552	,828	,945
¿Considera usted que el portal institucional contiene la información que los usuarios necesitan?	89,53	476,981	,633	,948
¿El buscador del portal institucional funciona de manera correcta?	89,73	479,781	,605	,948
¿El portal institucional permite la realización de trámites con mayor rapidez?	89,67	472,952	,740	,947
¿La información brindada por el portal institucional contribuye con la transparencia institucional?	89,93	496,495	,382	,949
¿Se publica información actualizada en el portal institucional?	90,13	473,124	,774	,946
¿El portal institucional es ordenado y facilita el acceso de los usuarios?	90,07	464,638	,784	,946
¿La institución ha creado múltiples canales de acceso para los usuarios a través de internet?	89,73	458,781	,833	,945
¿Los usuarios reciben rápida respuesta a sus solicitudes a través de correo electrónico?	89,93	488,495	,351	,950
¿Se hace uso de las redes sociales para informar de eventos institucionales a los usuarios?	89,20	488,314	,423	,949
¿Los usuarios interactúan con la institución a través de las redes sociales?	89,53	481,552	,434	,950
¿Se brinda información a través de mensajes de texto?	89,93	476,638	,524	,949
¿Cree usted que la implementación del voto electrónico genera mayor participación ciudadana?	89,47	467,695	,779	,946
¿La apertura de la información genera mayor legitimidad institucional?	89,67	505,095	,113	,951
¿Toda la información institucional debe ser publicada en la página web de la municipalidad?	89,00	481,000	,484	,949
¿El intercambio abierto de información entre instituciones contribuye a la agilidad en los procesos y/o trámites?	89,27	475,638	,559	,948
¿Cree usted que la comunicación a través de medios electrónicos cumple con la ley de protección de los datos personales?	90,40	490,257	,350	,950
¿Cree usted que el intercambio de comunicaciones entre instituciones cumple con la norma de seguridad de la información?	89,93	467,924	,789	,946
¿Cree usted que la emisión de certificados digitales cumple con las normas establecidas en el gobierno electrónico?	89,80	469,743	,798	,946
¿Considera usted que existen los mecanismos de seguridad que garantizan el pago de los tributos municipales a través de medios electrónicos?	90,33	472,952	,710	,947

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,948	30

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Usted tiene acceso a la ley de participación ciudadana?	58,73	480,781	,065	,952
¿Usted hace uso de los mecanismos de participación ciudadana?	59,27	453,495	,648	,946
¿Usted tienen acceso a la información pública?	58,87	480,410	,068	,952
¿Usted hace uso de la ley transparencia y hace seguimiento de las políticas públicas de su distrito?	58,73	459,067	,451	,948
¿Usted se informa y opina sobre los asuntos públicos de su sector o grupo residencial?	58,67	452,810	,760	,946
¿Usted se informa y opina sobre los asuntos públicos de su distrito?	58,60	443,829	,735	,945
¿Opina usted sobre la gestión y políticas de transparencia de su distrito?	58,60	441,257	,784	,945
¿Opina usted sobre la gestión de los programas sociales de su distrito?	58,73	455,495	,698	,946
¿Colabora usted en la toma de decisiones en la gestión del desarrollo de su distrito?	59,07	454,067	,652	,946
¿Colabora usted en los procesos concertados de las políticas públicas de su distrito?	59,20	456,886	,632	,947
¿Colabora usted con ideas para la ejecución de programas y proyectos para su distrito?	59,07	451,210	,674	,946
¿Colabora usted o forma parte de la dirigencia de su sector o grupo residencial?	58,60	443,686	,678	,946
¿Colabora usted o forma parte del Consejo de Coordinación Local Distrital (CCLD)?	59,00	438,857	,795	,945
¿Participa usted en la elaboración del plan de desarrollo concertado de su distrito?	59,33	449,524	,681	,946
¿Participa usted en la ejecución del plan de desarrollo concertado de su distrito?	59,33	443,810	,759	,945
¿Participa usted en el presupuesto participativo de su distrito?	59,27	450,638	,814	,945
¿Participa usted en la rendición de cuentas del presupuesto participativo de su distrito?	59,13	451,838	,608	,947
¿Participa usted en la vigilancia de la gestión de su distrito haciendo la demanda de rendición de cuentas de la autoridad local?	59,73	464,210	,664	,947
¿Participa usted en las audiencias públicas de rendición de cuentas de la autoridad local?	59,60	459,400	,652	,947
¿Denuncia usted públicamente y ante las autoridades competentes las infracciones y/o faltas cometidas en la gestión municipal?	59,47	457,695	,786	,946
¿Participa usted en el control del presupuesto participativo?	59,53	451,124	,749	,946
¿Participa usted en el control de la ejecución de los proyectos de desarrollo de su distrito?	59,67	464,952	,634	,947
¿Participa usted en el control de autoridades mediante la remoción de los funcionarios públicos por malos manejos probados?	59,07	450,067	,629	,947
¿Participa usted en la organización para solicitar la revocatoria de las autoridades locales?	58,73	469,638	,307	,949
¿Participa usted en la elección de las autoridades locales?	59,00	456,000	,463	,948
¿Participa usted en las consultas ciudadanas en su distrito?	58,47	453,267	,562	,947
¿Participa usted en las asambleas de las juntas vecinales de su sector?	59,13	458,410	,508	,948
¿Participa usted en procesos de referéndum ciudadano para la aprobación o desaprobación de las ordenanzas municipales?	59,40	444,543	,673	,946
¿Participa usted en los procesos de revocatoria de autoridades de su distrito?	59,27	442,495	,760	,945
¿Participa usted en el referéndum sobre el presupuesto participativo?	59,60	464,400	,652	,947

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GOBIERNO ELECTRÓNICO

Nº	DIMENSIONES / ÍTEMS	PERTINENCIA (1)		RELEVANCIA (2)		CLARIDAD (3)		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión: ACCESO A LA TECNOLOGÍA							
1	¿Considera usted que la municipalidad brinda servicios sociales de calidad?	✓		✓		✓		
2	¿Considera usted que la municipalidad resuelve los problemas del distrito?	✓		✓		✓		
3	¿Considera usted que la municipalidad presenta una adecuada red de comunicación entre las agencias?	✓		✓		✓		
4	¿Considera usted que la municipalidad tiene una adecuada red de comunicación dentro de cada gerencia?	✓		✓		✓		
5	¿Percibe la que la municipalidad tiene una adecuada red de comunicación con otras instituciones?	✓		✓		✓		
6	¿Considera usted que es segura la transferencia de información a través de medios electrónicos?	✓		✓		✓		
7	¿Considera usted que todo tipo de información debería ser almacenada electrónicamente?	✓		✓		✓		
8	¿Considera usted que los mecanismos de transferencia de información digital son seguros?	✓		✓		✓		
	Dimensión: SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
9	¿Considera usted que la implementación de la ventanilla única facilita los trámites?	✓		✓		✓		
10	¿Considera usted que la solicitud de información electrónica genera rapidez en la atención al usuario?	✓		✓		✓		
11	¿Considera usted que los módulos electrónicos de atención al ciudadano generan mayor eficiencia en la institución?	✓		✓		✓		
12	¿Considera usted que el portal institucional contiene la información que los usuarios necesitan?	✓		✓		✓		
13	¿El buscador del portal institucional funciona de manera correcta?	✓		✓		✓		
14	¿El portal institucional permite la realización de trámites con mayor rapidez?	✓		✓		✓		
15	¿La información brindada por el portal institucional contribuye con la transparencia institucional?	✓		✓		✓		
16	¿Se publica información actualizada en el portal institucional?	✓		✓		✓		
17	¿El portal institucional es ordenado y facilita el acceso de los usuarios?	✓		✓		✓		
	Dimensión: CIUDADANÍA DIGITAL	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
18	¿La institución ha creado múltiples canales de acceso para los usuarios a través de internet?	✓		✓		✓		
19	¿Los usuarios reciben rápida respuesta a sus solicitudes a través de correo electrónico?	✓		✓		✓		
20	¿Se hace uso de las redes sociales para informar de eventos institucionales a los usuarios?	✓		✓		✓		
21	¿Los usuarios interactúan con la institución a través de las redes sociales?	✓		✓		✓		


ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

22	¿Se brinda información a través de mensajes de texto?	✓		✓		✓	
23	¿Cree usted que la implementación del voto electrónico genera mayor participación ciudadana?	✓		✓		✓	
24	¿La apertura de la información genera mayor legitimidad institucional?	✓		✓		✓	
25	¿Toda información institucional debe ser brindada abiertamente?	✓		✓		✓	
26	¿El intercambio abierto de información entre instituciones contribuye a la agilidad en los procesos y/o trámites?	✓		✓		✓	
Dimensión: MARCO REGULATORIO		SI	NO	SI	NO	SI	NO
27	¿Cree usted que la comunicación a través de medios electrónicos es más rápida y eficiente?	✓		✓		✓	
28	¿El intercambio de información entre instituciones genera mayores conocimientos para los trabajadores públicos?	✓		✓		✓	
29	¿Es segura la emisión de certificados digitales?	✓		✓		✓	
30	¿Las transferencias económicas a través de medios electrónicos son seguras?	✓		✓		✓	

 OBSERVACIONES (PRECISAR SI HAY SUFICIENCIA): *Es suficiente*

 OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir () No aplicable ()

 APELLIDOS Y NOMBRES DEL JUEZ: *MELGAR BEGAZO ARURO E.* DNI: *29308486*

 ESPECIALIDAD DEL EVALUADOR: *MBO (ADMINISTRACIÓN)*

- (1) Pertinencia: el ítem, al concepto teórico formulado
 (2) Relevancia: el ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión especificada del constructo.
 (3) Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
 Nota: suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

 *02* de *09* del 2017.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Nº	DIMENSIONES / ÍTEMS	PERTINENCIA (1)		RELEVANCIA (2)		CLARIDAD (3)		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión: MANEJO DE INFORMACIÓN							
1	¿Conoce usted la ley de participación ciudadana?	✓		✓			✓	
2	¿Conoce usted los mecanismos de participación ciudadana?	✓		✓			✓	
3	¿Conoce usted los mecanismos de acceso a la información pública?	✓		✓			✓	
4	¿Conoce usted los derechos de transparencia y a saber sobre la gestión pública?	✓		✓			✓	
5	¿Usted se informa y opina sobre los asuntos públicos de su sector o grupo residencial?	✓		✓			✓	
6	¿Usted se informa y opina sobre los asuntos públicos de su distrito?	✓		✓			✓	
7	¿Opina usted sobre la gestión de transparencia de su distrito?	✓		✓			✓	
8	¿Opina usted sobre la gestión de los programas sociales de su distrito?	✓		✓			✓	
	Dimensión: TOMA DE DECISIONES	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
9	¿Colabora usted en la toma de decisiones en la gestión del desarrollo de su distrito?	✓		✓			✓	
10	¿Colabora usted en los procesos concertados de las políticas públicas de su distrito?	✓		✓			✓	
11	¿Colabora usted con ideas para la ejecución de programas y proyectos para su distrito?	✓		✓			✓	
12	¿Colabora usted o forma parte de la dirigencia de su sector o grupo residencial?	✓		✓			✓	
13	¿Colabora usted o forma parte del Consejo de Coordinación Local Distrital (CCLD)?	✓		✓			✓	
14	¿Participa usted en la elaboración del plan de desarrollo concertado de su distrito?	✓		✓			✓	
15	¿Participa usted en la ejecución del plan de desarrollo concertado de su distrito?	✓		✓			✓	
16	¿Participa usted en el presupuesto participativo de su distrito?	✓		✓			✓	
17	¿Participa usted en la rendición de cuentas del presupuesto participativo de su distrito?	✓		✓			✓	
	Dimensión: VIGILANCIA Y CONTROL	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
18	¿Participa usted en la vigilancia de la gestión de su distrito haciendo la demanda de rendición de cuentas de la autoridad local?	✓		✓			✓	
19	¿Participa usted en las audiencias públicas de rendición de cuentas de la autoridad local?	✓		✓			✓	
20	¿Denuncia usted públicamente y ante las autoridades competentes las infracciones y/o faltas cometidas en la gestión municipal?	✓		✓			✓	
21	¿Participa usted en el control del presupuesto participativo?	✓		✓			✓	
22	¿Participa usted en el control de la ejecución de los proyectos de desarrollo de su distrito?	✓		✓			✓	


ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

23	¿Participa usted en el control de autoridades mediante la remoción de los funcionarios públicos por malos manejos probados?	✓		✓		✓		
24	¿Participa usted en la organización para solicitar la revocatoria de las autoridades locales?	✓		✓		✓		
Dimensión: PRONUNCIARSE EN LOS REFERENDOS Y EN LAS CONSULTAS CIUDADANAS		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
25	¿Participa usted en la elección de las autoridades locales?	✓		✓		✓		
26	¿Participa usted en las consultas ciudadanas en su distrito?	✓		✓		✓		
27	¿Participa usted en las asambleas de las juntas vecinales de su sector?	✓		✓		✓		
28	¿Participa usted en procesos de referéndum ciudadano para la aprobación o desaprobación de las ordenanzas municipales?	✓		✓		✓		
29	¿Participa usted en los procesos de revocatoria de autoridades de su distrito?	✓		✓		✓		
30	¿Participa usted en el referéndum sobre el presupuesto participativo?	✓		✓		✓		

 OBSERVACIONES (PRECISAR SI HAY SUFICIENCIA): *A. suficiente*

 OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable (☒) Aplicable después de corregir (☐) No aplicable (☐)

 APELLIDOS Y NOMBRES DEL JUEZ: *MELGAR BEGAZO ARTURO E.* DNI: *29308486*

 ESPECIALIDAD DEL EVALUADOR: *MBA (ADMINISTRACIÓN)*

 *02* de *09* del 2017.

(4) Pertinencia: el ítem, al concepto teórico formulado

(5) Relevancia: el ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión especificada del constructo.

(6) Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GOBIERNO ELECTRÓNICO

Nº	DIMENSIONES / ÍTEMS	PERTINENCIA (1)		RELEVANCIA (2)		CLARIDAD (3)		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión: ACCESO A LA TECNOLOGÍA							
1	¿Considera usted que la municipalidad brinda servicios sociales de calidad?	✓		✓		✓		
2	¿Considera usted que la municipalidad resuelve los problemas del distrito?	✓		✓		✓		
3	¿Considera usted que la municipalidad presenta una adecuada red de comunicación entre las agencias?	✓		✓		✓		
4	¿Considera usted que la municipalidad tiene una adecuada red de comunicación dentro de cada gerencia?	✓		✓		✓		
5	¿Percibe la que la municipalidad tiene una adecuada red de comunicación con otras instituciones?	✓		✓		✓		
6	¿Considera usted que es segura la transferencia de información a través de medios electrónicos?	✓		✓		✓		
7	¿Considera usted que todo tipo de información debería ser almacenada electrónicamente?	✓		✓		✓		
8	¿Considera usted que los mecanismos de transferencia de información digital son seguros?	✓		✓		✓		
	Dimensión: SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
9	¿Considera usted que la implementación de la ventanilla única facilita los trámites?	✓		✓		✓		
10	¿Considera usted que la solicitud de información electrónica genera rapidez en la atención al usuario?	✓		✓		✓		
11	¿Considera usted que los módulos electrónicos de atención al ciudadano generan mayor eficiencia en la institución?	✓		✓		✓		
12	¿Considera usted que el portal institucional contiene la información que los usuarios necesitan?	✓		✓		✓		
13	¿El buscador del portal institucional funciona de manera correcta?	✓		✓		✓		
14	¿El portal institucional permite la realización de trámites con mayor rapidez?	✓		✓		✓		
15	¿La información brindada por el portal institucional contribuye con la transparencia institucional?	✓		✓		✓		
16	¿Se publica información actualizada en el portal institucional?	✓		✓		✓		
17	¿El portal institucional es ordenado y facilita el acceso de los usuarios?	✓		✓		✓		
	Dimensión: CIUDADANÍA DIGITAL	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
18	¿La institución ha creado múltiples canales de acceso para los usuarios a través de internet?	✓		✓		✓		
19	¿Los usuarios reciben rápida respuesta a sus solicitudes a través de correo electrónico?	✓		✓		✓		
20	¿Se hace uso de las redes sociales para informar de eventos institucionales a los usuarios?	✓		✓		✓		
21	¿Los usuarios interactúan con la institución a través de las redes sociales?	✓		✓		✓		



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

22	¿Se brinda información a través de mensajes de texto?	✓		✓		✓	
23	¿Cree usted que la implementación del voto electrónico genera mayor participación ciudadana?	✓		✓		✓	
24	¿La apertura de la información genera mayor legitimidad institucional?	✓		✓		✓	
25	¿Toda información institucional debe ser brindada abiertamente?	✓		✓		✓	
26	¿El intercambio abierto de información entre instituciones contribuye a la agilidad en los procesos y/o trámites?	✓		✓		✓	
Dimensión: MARCO REGULATORIO		SI	NO	SI	NO	SI	NO
27	¿Cree usted que la comunicación a través de medios electrónicos es más rápida y eficiente?	✓		✓		✓	
28	¿El intercambio de información entre instituciones genera mayores conocimientos para los trabajadores públicos?	✓		✓		✓	
29	¿Es segura la emisión de certificados digitales?	✓		✓		✓	
30	¿Las transferencias económicas a través de medios electrónicos son seguras?	✓		✓		✓	

OBSERVACIONES (PRECISAR SI HAY SUFICIENCIA):..... HAY SUFICIENCIA

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

APELLIDOS Y NOMBRES DEL JUEZ: DR. CHANTAL JARA AGUIRRE DNI: 25 451 905

ESPECIALIDAD DEL EVALUADOR: GESTION EDUCACIONAL

- (1) Pertinencia: el ítem, al concepto teórico formulado
 (2) Relevancia: el ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión especificada del constructo.
 (3) Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
 Nota: suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

..... 19 de Agosto del 2017.

Upt.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Nº	DIMENSIONES / ÍTEMS	PERTINENCIA (1)		RELEVANCIA (2)		CLARIDAD (3)		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión: MANEJO DE INFORMACIÓN								
1	¿Conoce usted la ley de participación ciudadana?	✓		✓		✓		
2	¿Conoce usted los mecanismos de participación ciudadana?	✓		✓		✓		
3	¿Conoce usted los mecanismos de acceso a la información pública?	✓		✓		✓		
4	¿Conoce usted los derechos de transparencia y a saber sobre la gestión pública?	✓		✓		✓		
5	¿Usted se informa y opina sobre los asuntos públicos de su sector o grupo residencial?	✓		✓		✓		
6	¿Usted se informa y opina sobre los asuntos públicos de su distrito?	✓		✓		✓		
7	¿Opina usted sobre la gestión de transparencia de su distrito?	✓		✓		✓		
8	¿Opina usted sobre la gestión de los programas sociales de su distrito?	✓		✓		✓		
Dimensión: TOMA DE DECISIONES		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
9	¿Colabora usted en la toma de decisiones en la gestión del desarrollo de su distrito?	✓		✓		✓		
10	¿Colabora usted en los procesos concertados de las políticas públicas de su distrito?	✓		✓		✓		
11	¿Colabora usted con ideas para la ejecución de programas y proyectos para su distrito?	✓		✓		✓		
12	¿Colabora usted o forma parte de la dirigencia de su sector o grupo residencial?	✓		✓		✓		
13	¿Colabora usted o forma parte del Consejo de Coordinación Local Distrital (CCLD)?	✓		✓		✓		
14	¿Participa usted en la elaboración del plan de desarrollo concertado de su distrito?	✓		✓		✓		
15	¿Participa usted en la ejecución del plan de desarrollo concertado de su distrito?	✓		✓		✓		
16	¿Participa usted en el presupuesto participativo de su distrito?	✓		✓		✓		
17	¿Participa usted en la rendición de cuentas del presupuesto participativo de su distrito?	✓		✓		✓		
Dimensión: VIGILANCIA Y CONTROL		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
18	¿Participa usted en la vigilancia de la gestión de su distrito haciendo la demanda de rendición de cuentas de la autoridad local?	✓		✓		✓		
19	¿Participa usted en las audiencias públicas de rendición de cuentas de la autoridad local?	✓		✓		✓		
20	¿Denuncia usted públicamente y ante las autoridades competentes las infracciones y/o faltas cometidas en la gestión municipal?	✓		✓		✓		
21	¿Participa usted en el control del presupuesto participativo?	✓		✓		✓		
22	¿Participa usted en el control de la ejecución de los proyectos de desarrollo de su distrito?	✓		✓		✓		



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

23	¿Participa usted en el control de autoridades mediante la remoción de los funcionarios públicos por malos manejos probados?	✓		✓		✓		
24	¿Participa usted en la organización para solicitar la revocatoria de las autoridades locales?	✓		✓		✓		
Dimensión: PRONUNCIARSE EN LOS REFERENDOS Y EN LAS CONSULTAS CIUDADANAS		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
25	¿Participa usted en la elección de las autoridades locales?	✓		✓		✓		
26	¿Participa usted en las consultas ciudadanas en su distrito?	✓		✓		✓		
27	¿Participa usted en las asambleas de las juntas vecinales de su sector?	✓		✓		✓		
28	¿Participa usted en procesos de referéndum ciudadano para la aprobación o desaprobación de las ordenanzas municipales?	✓		✓		✓		
29	¿Participa usted en los procesos de revocatoria de autoridades de su distrito?	✓		✓		✓		
30	¿Participa usted en el referéndum sobre el presupuesto participativo?	✓		✓		✓		

OBSERVACIONES (PRECISAR SI HAY SUFICIENCIA):..... **HAY SUFICIENCIA**

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable (☒) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

APELLIDOS Y NOMBRES DEL JUEZ: **Dr. CHANTAL JARA AGUIÑA** DNI: **25451905**

ESPECIALIDAD DEL EVALUADOR:..... **GESTIÓN EDUCACIONAL**

..... **12** de **Agosto** del 2017.

(4) Pertinencia: el ítem, al concepto teórico formulado

(5) Relevancia: el ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión especificada del constructo.

(6) Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

[Firma]

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GOBIERNO ELECTRÓNICO

Nº	DIMENSIONES / ÍTEMS	PERTINENCIA (1)		RELEVANCIA (2)		CLARIDAD (3)		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión: ACCESO A LA TECNOLOGÍA							
1	¿Considera usted que la municipalidad promueve el acceso a la tecnología?	/		/		/		
2	¿Considera usted que la municipalidad cuenta con equipamiento tecnológico adecuado para la atención de los contribuyentes?	/		/		/		
3	¿Considera usted que la municipalidad presenta una adecuada red de comunicación entre las agencias?	/		/		/		
4	¿Considera usted que la municipalidad tiene una adecuada red de comunicación dentro de cada gerencia?	/		/		/		
5	¿Percibe la que la municipalidad tiene una adecuada red de comunicación con otras instituciones?	/		/		/		
6	¿Considera usted que es segura la transferencia de información a través de medios electrónicos?	/		/		/		
7	¿Considera usted que todo tipo de información debería ser almacenada electrónicamente?	/		/		/		
8	¿Considera usted que los mecanismos de transferencia de información digital son seguros?	/		/		/		
	Dimensión: SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
9	¿Considera usted que la implementación de la ventanilla única facilita los trámites?	/		/		/		
10	¿Considera usted que la solicitud de información electrónica genera rapidez en la atención al usuario?	/		/		/		
11	¿Considera usted que los módulos electrónicos de atención al ciudadano generan mayor eficiencia en la institución?	/		/		/		
12	¿Considera usted que el portal institucional contiene la información que los usuarios necesitan?	/		/		/		
13	¿El buscador del portal institucional funciona de manera correcta?	/		/		/		
14	¿El portal institucional permite la realización de trámites con mayor rapidez?	/		/		/		
15	¿La información brindada por el portal institucional contribuye con la transparencia institucional?	/		/		/		
16	¿Se publica información actualizada en el portal institucional?	/		/		/		
17	¿El portal institucional es ordenado y facilita el acceso de los usuarios?	/		/		/		
	Dimensión: CIUDADANÍA DIGITAL	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
18	¿La institución ha creado múltiples canales de acceso para los usuarios a través de internet?	/		/		/		
19	¿Los usuarios reciben rápida respuesta a sus solicitudes a través de correo electrónico?	/		/		/		
20	¿Se hace uso de las redes sociales para informar de eventos institucionales a los usuarios?	/		/		/		
21	¿Los usuarios interactúan con la institución a través de las redes sociales?	/		/		/		



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

22	¿Se brinda información a través de mensajes de texto?	/		/		/		
23	¿Cree usted que la implementación del voto electrónico genera mayor participación ciudadana?	/		/		/		
24	¿La apertura de la información genera mayor legitimidad institucional?	/		/		/		
25	¿Toda la información institucional debe ser publicada en la página web de la municipalidad?	/		/		/		
26	¿El intercambio abierto de información entre instituciones contribuye a la agilidad en los procesos y/o trámites?	/		/		/		
Dimensión: MARCO REGULATORIO		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
27	¿Cree usted que la comunicación a través de medios electrónicos cumple con la ley de protección de los datos personales?	/		/		/		
28	¿Cree usted que el intercambio de comunicaciones entre instituciones cumple con la norma de seguridad de la información?	/		/		/		
29	¿Cree usted que la emisión de certificados digitales cumple con las normas establecidas en el gobierno electrónico?	/		/		/		
30	¿Considera usted que existen los mecanismos de seguridad que garantizan el pago de los tributos municipales a través de medios electrónicos?	/		/		/		

OBSERVACIONES (PRECISAR SI HAY SUFICIENCIA):

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir () No aplicable ()

APELLIDOS Y NOMBRES DEL JUEZ: Rodas García, Jesselle Roxana DNI: 42511894

ESPECIALIDAD DEL EVALUADOR: Investigador Metodológico

- (1) Pertinencia: el ítem, al concepto teórico formulado
 (2) Relevancia: el ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión especificada del constructo.
 (3) Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
 Nota: suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

16 de setiembre de del 2017.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Nº	DIMENSIONES / ÍTEMS	PERTINENCIA (1)		RELEVANCIA (2)		CLARIDAD (3)		OBSERVACIONES
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Dimensión: MANEJO DE INFORMACIÓN							
1	¿Conoce usted la ley de participación ciudadana?	/		/		/		
2	¿Conoce usted los mecanismos de participación ciudadana?	/		/		/		
3	¿Conoce usted los mecanismos de acceso a la información pública?	/		/		/		
4	¿Conoce usted los derechos de transparencia y a saber sobre la gestión pública?	/		/		/		
5	¿Usted se informa y opina sobre los asuntos públicos de su sector o grupo residencial?	/		/		/		
6	¿Usted se informa y opina sobre los asuntos públicos de su distrito?	/		/		/		
7	¿Opina usted sobre la gestión de transparencia de su distrito?	/		/		/		
8	¿Opina usted sobre la gestión de los programas sociales de su distrito?	/		/		/		
	Dimensión: TOMA DE DECISIONES	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
9	¿Colabora usted en la toma de decisiones en la gestión del desarrollo de su distrito?	/		/		/		
10	¿Colabora usted en los procesos concertados de las políticas públicas de su distrito?	/		/		/		
11	¿Colabora usted con ideas para la ejecución de programas y proyectos para su distrito?	/		/		/		
12	¿Colabora usted o forma parte de la dirigencia de su sector o grupo residencial?	/		/		/		
13	¿Colabora usted o forma parte del Consejo de Coordinación Local Distrital (CCLD)?	/		/		/		
14	¿Participa usted en la elaboración del plan de desarrollo concertado de su distrito?	/		/		/		
15	¿Participa usted en la ejecución del plan de desarrollo concertado de su distrito?	/		/		/		
16	¿Participa usted en el presupuesto participativo de su distrito?	/		/		/		
17	¿Participa usted en la rendición de cuentas del presupuesto participativo de su distrito?	/		/		/		
	Dimensión: VIGILANCIA Y CONTROL	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
18	¿Participa usted en la vigilancia de la gestión de su distrito haciendo la demanda de rendición de cuentas de la autoridad local?	/		/		/		
19	¿Participa usted en las audiencias públicas de rendición de cuentas de la autoridad local?	/		/		/		
20	¿Denuncia usted públicamente y ante las autoridades competentes las infracciones y/o faltas cometidas en la gestión municipal?	/		/		/		
21	¿Participa usted en el control del presupuesto participativo?	/		/		/		
22	¿Participa usted en el control de la ejecución de los proyectos de desarrollo de su distrito?	/		/		/		



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

21	¿Participa usted en el control del presupuesto participativo?	/		/		/	
22	¿Participa usted en el control de la ejecución de los proyectos de desarrollo de su distrito?	/		/		/	
23	¿Participa usted en el control de autoridades mediante la remoción de los funcionarios públicos por malos manejos probados?	/		/		/	
24	¿Participa usted en la organización para solicitar la revocatoria de las autoridades locales?	/		/		/	
Dimensión: PRONUNCIARSE EN LOS REFERENDOS Y EN LAS CONSULTAS CIUDADANAS		SI	NO	SI	NO	SI	NO
25	¿Participa usted en la elección de las autoridades locales?	/		/		/	
26	¿Participa usted en las consultas ciudadanas en su distrito?	/		/		/	
27	¿Participa usted en las asambleas de las juntas vecinales de su sector?	/		/		/	
28	¿Participa usted en procesos de referéndum ciudadano para la aprobación o desaprobación de las ordenanzas municipales?	/		/		/	
29	¿Participa usted en los procesos de revocatoria de autoridades de su distrito?	/		/		/	
30	¿Participa usted en el referéndum sobre el presupuesto participativo?	/		/		/	

OBSERVACIONES (PRECISAR SI HAY SUFICIENCIA):

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir () No aplicable ()

APELLIDOS Y NOMBRES DEL JUEZ: Rodas García, Jesselle Roxane DNI: 42511894

ESPECIALIDAD DEL EVALUADOR: Investigador - Metodológico

..... 16 de Setiembre del 2017.

(4) Pertinencia: el ítem, al concepto teórico formulado

(5) Relevancia: el ítem es apropiado para presentar al componente o dimensión especificada del constructo.

(6) Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Base de datos prueba de fiabilidad.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	VAR00001	Numérico	8	0	¿Considera ust...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	VAR00002	Numérico	8	0	¿Considera ust...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	VAR00003	Numérico	8	0	¿Considera ust...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	VAR00004	Numérico	8	0	¿Considera ust...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	VAR00005	Numérico	8	0	¿Percibe usted...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	VAR00006	Numérico	8	0	¿Considera ust...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	VAR00007	Numérico	8	0	¿Considera ust...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	VAR00008	Numérico	8	0	¿Considera ust...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	VAR00009	Numérico	8	0	¿Considera ust...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	VAR00010	Numérico	8	0	¿Considera ust...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	VAR00011	Numérico	8	0	¿Considera ust...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	VAR00012	Numérico	8	0	¿Considera ust...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	VAR00013	Numérico	8	0	¿El buscador d...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	VAR00014	Numérico	8	0	¿El portal instit...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	VAR00015	Numérico	8	0	¿La informació...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	VAR00016	Numérico	8	0	¿Se publica inf...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	VAR00017	Numérico	8	0	¿El portal instit...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	VAR00018	Numérico	8	0	¿La institución ...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	VAR00019	Numérico	8	0	¿Los usuarios r...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	VAR00020	Numérico	8	0	¿Se hace uso ...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	VAR00021	Numérico	8	0	¿Los usuarios i...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	VAR00022	Numérico	8	0	¿Se brinda infor...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	VAR00023	Numérico	8	0	¿Cree usted qu...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	VAR00024	Numérico	8	0	¿La apertura de...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25	VAR00025	Numérico	8	0	¿Todo la inform...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

Base de datos para estadística.sav [Conjunto_de_datos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 80 de 80 variables

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAF
43	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
44	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
45	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
46	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
47	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
48	2	2	2	1	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1
49	2	2	2	1	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1
50	2	2	2	1	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1
51	2	2	2	1	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1
52	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1
53	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1
54	2	3	2	2	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1
55	2	3	2	2	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2
56	2	3	2	2	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2
57	2	3	2	2	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2
58	2	3	2	2	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2
59	2	3	2	2	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2
60	4	4	5	4	4	5	4	3	4	1	2	1	1	1	1	2
61	4	4	5	4	5	5	4	4	5	1	2	1	1	1	1	2
62	4	4	5	5	5	5	5	4	5	1	2	1	1	1	1	2
63	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2
64	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2
65	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2

1

Vista de datos Vista de variables

El gobierno electrónico y participación ciudadana en el distrito de Villa El Salvador, 2017

He government electronic and participation citizen in the district Villa El Salvador, 2017

Alfredo Marallano Ramos¹

RESUMEN

La presente investigación busca profundizar en el conocimiento sobre el gobierno electrónico y la participación ciudadana en el distrito de Villa El Salvador. Se planteó como objetivo general determinar la relación entre el uso de gobierno electrónico y la participación ciudadana en el distrito de Villa El Salvador, para la aproximación de la investigación se desarrolló una metodología con un enfoque cuantitativo, no experimental, transversal y correlacional, teniendo como propósito encontrar la relación entre las variables y sus dimensiones.

La población para la investigación estuvo conformada por 130 dirigentes de los doce sectores del distrito de Villa El Salvador y los dirigentes de la urbanización Pachacamac que forman parte del distrito en referencia, para el trabajo de campo se elaboró una herramienta cuantitativa, la misma que pasó por la validación por juicio de expertos, así como el nivel de fiabilidad a través de una prueba piloto y por el coeficiente de alfa de Cronbach.

Finalmente, como resultado del análisis de los datos procesados se concluyó que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman con respecto a la variable gobierno electrónico y la participación ciudadana se ubica en un nivel de 0,865, considerado un nivel alto, mientras que la significancia bilateral es 0,00 la misma que demuestra que el p-valor se ubica por debajo del valor de α vale decir por debajo de 0,05 ó 5% con un nivel de confianza del 95%, por lo que se rechaza la hipótesis nula, y se concluye que existe un nivel de correlación significativa entre las variables de estudio.

Palabra clave: Gobierno electrónico, participación ciudadana.

¹ Dirección de investigación Universidad César Vallejo – Lima Norte - Los Olivos.
alfredomarallano@gmail.com

ABSTRACT

This research seeks to deepen the knowledge about electronic government and citizen participation in the Villa El Salvador district. The general objective was to determine the relationship between electronic government and citizen participation in the public the Villa El Salvador district, in order to approach the research, a methodology was developed with a quantitative, non-experimental, transversal and correlational approach, taking into account as a purpose to find the relationship between the variables and their dimensions.

The population for the investigation consisted of 130 leaders of the twelve sectors of the district of Villa El Salvador and the leaders of the urbanization Pachacamac that are part of the district in reference, for the field work a quantitative tool was developed, the same that passes by validation by expert judgment, as well as the level of reliability through a pilot test and by the Crombach alpha coefficient

Finally, as a result of the analysis of the processed data, it was concluded that Spearman's Rho correlation coefficient with respect to the electronic government variable and citizen participation, the correlation coefficient is located at a level of 0.865, considered a high level, while that the bilateral significance is 0.00 which shows that the p-value is below the value of α that is, below 0.01 or 1% with a confidence level of 99%, in addition the hypothesis is rejected null, and it is concluded that there is a significant level of correlation between the study variables

Keyword: Electronic government, citizen participation.

1. INTRODUCCIÓN

El uso del gobierno electrónico y la participación ciudadana está mejor desarrollado en América Latina en países como Argentina, Chile, Ecuador, Brasil, en estos países los ciudadanos tienen mayor participación en la gestión pública, en la planificación, en la ejecución así como en la viabilidad y los impactos positivos y/o negativos que causaría el desarrollo de la inversión pública, promoviendo que la gestión pública ya no sea una gestión en secreto o a puertas cerradas, sino sea una gestión transparente, eficiente, eficaz y sobre todo que promueva la participación ciudadana en los niveles de gobierno nacional, regional y local (Criado, 2009, p.28). El Perú no es ajeno a los problemas de la corrupción y así como la necesidad de mayor participación de la población en la gestión pública para el otorgamiento de adecuados servicios públicos e inclusión social con igualdad de oportunidades, que permita el ejercicio pleno de la ciudadanía y su desarrollo humano. Por lo que la implementación y uso del gobierno electrónico promueve la participación ciudadana de acuerdo a los mecanismos de participación, como los foros, las mesas de diálogo, las consultas ciudadanas.

En este proceso los gobiernos locales la municipalidad de Villa El Salvador para el caso de la investigación no son ajenos a los problemas de corrupción, por lo que la implementación del gobierno electrónico como mecanismos de participación ciudadana y el acceso a la información y el seguimiento de las políticas públicas son fundamentales, porque el alcalde actual sigue haciendo un gobierno a puertas cerradas, no dialogando con los vecinos, con los dirigentes ni las organizaciones sociales, por lo que se necesita fortalecer la participación de los vecinos y vecinas en la planificación así como en la ejecución de las políticas públicas. En ese sentido, esta investigación está orientado a generar conciencia en los ciudadanos de ser más activos en la gestión del distrito.

2. METODOLOGÍA

Método de investigación hipotético – deductivo

Según Martínez (2012) quien afirmó que: “No proceden de la observación, sino que son creaciones de la mente humana, propuestas a modo de conjeturas, para ver si, en el supuesto de admitirlas, los sucesos o fenómenos de la naturaleza puedan quedar mejor explicados” (p.80). Este método de investigación permite plantear la hipótesis de estudio a modo de conjetura para que mediante los procesos de investigación descriptiva se pueda encontrar y describir los hechos y fenómenos como parte del proceso de nuestra investigación, en el proceso para el trabajo de

campo se vale de herramientas estadísticas, las cuales al ser procesadas permiten al investigador describir los porcentajes en las que se ven involucrados los hechos de la investigación.

Tipo de investigación sustantiva – correlacional

Según Sánchez y Reyes (2015) al respecto de la investigación sustantiva definieron como: “Aquella que trata de responder a los problemas sustanciales, en tal sentido, está orientada, a describir, explicar, con lo cual se va en búsqueda de principios y leyes generales que permita organizar una teoría científica” (p.45). Está orientado a describir y explicar los hechos de la investigación en su contexto real, permitiendo organizar la información nueva como parte del proceso de la investigación o retrotraer hechos pasado a situaciones nuevas y en contextos nuevos que es la misma que en esta investigación se pretende, lograr describir el gobierno electrónico y la participación ciudadana en el distrito de Villa El Salvador.

El tipo de estudio correlacional Según Tuckman citado por Sánchez y Reyes (1998) señalaron que: “Involucra la recolección de dos o más conjuntos de datos de un grupo de individuos con la intención de determinar la subsecuente relación entre estos conjuntos de datos” (p.83). Esta forma se puede asegurar que este estudio pretende describir las variables en estudio en su propio contexto natural, además establecer la correlación o los niveles de relación entre las mismas y a nivel de sus dimensiones.

3. RESULTADOS

Primero se consideró el valor de alfa (α) para proceder a la contrastación de las hipótesis de estudio tanto a nivel de las variables, así como a nivel de sus dimensiones, para ello se empleará el modelo estadístico Rho de Spearman, a la vez de determina un nivel de confianza del 95%, con un margen de error al 0.05 (5%).

Regla de decisión:

p valor $\alpha \leq 0,05 \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula H_0

p valor $> 0,05 \rightarrow$ no se rechaza la hipótesis alterna H_0

Hipótesis general

H_1 : Existe relación significativa entre el gobierno electrónico y la participación ciudadana en el distrito de Villa El Salvador, 2017.

Tabla 1

Coeficiente de correlación entre variables gobierno electrónico y la participación ciudadana

Correlaciones			
		Gobierno electrónico	Participación ciudadana
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,856**
	Gobierno electrónico		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	130	130
	Coeficiente de correlación	,856**	1,000
	Participación ciudadana		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	130	130

**. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Como se muestra en la tabla 1, con respecto a los resultados del coeficiente de correlación de Rho de Spearman sometidos a las variables en estudio como el gobierno electrónico y la participación ciudadana el coeficiente de correlación se ubica en un nivel de 0,865, considerado un nivel alto, mientras que la significancia bilateral es 0,00 la misma que demuestra que el p-valor se ubica por debajo del valor de α vale decir por debajo de 0,05 ó 5% con un nivel de confianza del 95%, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe un nivel de correlación significativa entre las variables de estudio.

Hipótesis específica 1

H₁: Existe relación significativa entre el acceso a la tecnología y la participación ciudadana en el distrito de Villa El Salvador, 2017

Tabla 2

Coeficiente de correlación entre la dimensión acceso a la tecnología y la participación ciudadana

Correlaciones			
		Acceso a la tecnología	Participación ciudadana
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,703**
	Acceso a la tecnología		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	130	130
	Coeficiente de correlación	,703**	1,000
	Participación ciudadana		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	130	130

**. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Como se muestra en la tabla 2, con respecto a los resultados del coeficiente de correlación de Rho de Spearman sometidos a las dimensiones de la variable gobierno electrónico y la variable participación ciudadana, el coeficiente de correlación con respecto al acceso a la tecnología y la participación ciudadana se ubica en un nivel de 0,703, considerado un nivel alto, mientras que la significancia bilateral es 0,00 la misma que demuestra que el p-valor se ubica por debajo del valor

de α vale decir por debajo de 0,05 ó 5% con un nivel de confianza del 95%, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe un nivel de correlación significativa entre la dimensión y la variable en estudio.

4. DISCUSIÓN

La contrastación de las hipótesis de investigación de acuerdo al modelo estadístico aplicado como el coeficiente de correlación de Rho de Spearman sometidos a las variables en estudio como el gobierno electrónico y la participación ciudadana el coeficiente de correlación se ubica en un nivel de 0,865, considerado un nivel alto, mientras que la significancia bilateral es 0,00 la misma que demuestra que el p-valor se ubica por debajo del valor de α vale decir por debajo de 0,05 ó 5% con un nivel de confianza del 95%, por lo que se rechaza la hipótesis nula, y se concluye que existe un nivel de correlación significativa entre las variables de estudio.

Al respecto a nivel nacional se encuentra coincidencia en el trabajo de Labán y Dávila (2013) en el estudio realizado sobre la relación entre la participación ciudadana y el gobierno caso de la municipalidad de San Isidro, en la que señalaron que existe relación entre la participación ciudadana y el gobierno electrónico, por lo que se puede observar en un contexto y tiempo diferente, similares resultados al estudio presentado, en estos tiempos y en una gestión política democrática la participación ciudadana es fundamental, creando además mecanismos de participación a través de la tecnología gracias al avance de la ciencia y la tecnología.

A nivel internacional también se encuentran estudios relacionados como en el caso Gómez (2015) en su investigación sobre la implementación de políticas de gobierno electrónico para el caso de la municipalidad de Rafaela – Argentina, en lo que señaló que los nuevos contextos de la globalización y el adelanto de la tecnología permite implementar la gestión pública con herramientas modernas que permitan desarrollar una administración más eficiente, para agilizar los trámites de los usuarios de la administración local. De acuerdo a estos resultados se observa que el fenómeno de la globalización permite desarrollar soluciones que funcionan sin importar las distancias o los tiempos entre dos realizadas diferentes que finalmente usan la tecnología para poder brindar un servicio más eficiente de la administración pública para mejorar los servicios de los ciudadanos.

5. CONCLUSIONES

Se planteó determinar la relación entre el uso del gobierno electrónico y la participación ciudadana en el distrito de Villa El Salvador, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman

ubica un nivel de 0,865, considerado alto, mientras que la significancia bilateral es 0,00 la misma que demuestra que el p-valor se ubica por debajo del valor de α vale decir por debajo de 0,05 ó 5% con un nivel de confianza del 95%, por lo que se rechaza la hipótesis nula, y se concluye que existe un nivel de correlación significativa entre las variables de estudio.

A la vez se propuso determinar la relación entre el acceso a la tecnología y la participación ciudadana en el distrito de Villa El Salvador, el coeficiente de correlación al respecto se ubica en un nivel de 0,703, considerado un nivel alto, mientras que la significancia bilateral es 0,00 la misma que demuestra que el p-valor se ubica por debajo del valor de α por lo que rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe un nivel de correlación significativa entre la dimensión y la variable en estudio.

6. REFERENCIAS

- Criado, J. (2009). *Gobierno electrónico en Latinoamérica. Aproximación desde una perspectiva intergubernamental*. Recuperado de: goo.gl/6sRuA2.
- JNE (2008). *Guía de participación ciudadana del Perú*. Lima: Dirección Nacional de Educación y Formación Cívica Ciudadana
- Kaufman, E. (2004). *Participación ciudadana y gestión pública: Modelo asociativo (público – privado) de gobierno electrónico local*. México: UNAM.
- Martínez, H. (2012). *Metodología de la investigación*. México: Cengage Learning.
- Sánchez C. y Reyes M. (2015). *Metodología y diseños de la investigación científica*. Lima. Perú: Visión Universitaria.

DECLARACIÓN JURADA**DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN****PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO**

Yo, Alfredo Marallano Ramos, estudiante (), egresado (X), docente (), del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 10445894, con el artículo titulado

“El gobierno electrónico y participación ciudadana en el distrito de Villa El Salvador, 2017 ”

declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría compartida con los coautores
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima, 17 de marzo de 2018


Alfredo Marallano Ramos



Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Mercedes Nagamine Miyashiro, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada "El gobierno electrónico y participación ciudadana en el distrito de Villa El Salvador, 2017" del estudiante Marallano Ramos, Alfredo, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 10 de marzo de 2018

Mercedes Nagamine Miyashiro

DNI:20031516

Feedback Studio - Google Chrome
 Es seguro | https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=1049521736&lang=es&o=928341629&s=1

feedback studio TESIS PARA MAESTRIA /123 11 de 55


ESCUELA DE POSGRADO
 UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

El gobierno electrónico y participación ciudadana en el distrito de Villa El Salvador, 2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:
 Bach. Alfredo Marallano Ramos

ASESORA:
 Dra. Mercedes Naganine Miyashiro

SECCIÓN:
 Educación e Idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
 Dirección – Modernización del Estado

LIMA - PERÚ
2018

Resumen de coincidencias

17 %

1	www.acribd.com	1 %
2	repositorio.una.edu.pe	1 %
3	repositorio.ucv.edu.pe	1 %
4	es.slideshare.net	1 %
5	aceproject.org	1 %
6	theadr.com	1 %
7	repositorio.unh.edu.pe	1 %
8	tesis.pucp.edu.pe	<1 %
9	documents.ma	<1 %
10	docslide.us	<1 %

Página: 1 de 84 Número de palabras: 23722



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

MARALLANO RAMOS ALFREDO
D.N.I. : 10445894
Domicilio : Cta. 262-3, Mz. 5, Lt. 13 - Villa El Salvador
Teléfono : Fijo : 287-7695 Móvil : 987790047
E-mail : alfredomarallano@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

☐ Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

☐ Tesis de Posgrado

☒ Maestría

☐ Doctorado

Grado : MAESTRO
Mención : GESTIÓN PÚBLICA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

MARALLANO RAMOS ALFREDO

Título de la tesis:

EL GOBIERNO ELECTRONICO Y PARTICIPACION CIUDADANA EN EL
DISTRITO DE VILLA EL SALVADOR

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha :

08/06/2018

Joapur Vertiz 644-18

ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FORMATO DE SOLICITUD

SOLICITA:
visto Buena para Empréstito

ESCUELA DE POSGRADO

Alfredo Marañano Ramo con DNI N° *10445894*
(Nombres y apellidos del solicitante) (Número de DNI)

domiciliado (a) en *Set. 3, 6-3, Mz. 5 Lt. 13 - Villa El Salvador*
(Calle / Lore / MZ. / Urb. / Distrito / Provincia / Región)

ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción: *2016-11* del programa: *Maestría en*
(Promoción) (Nombre del programa)

Gestión Pública identificado con el código de matrícula N° *6000091868*
(Código de alumno)

de la Escuela de Posgrado, recorro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

Que, habiendo sustentado mi trabajo de investigación y habiendo aprobado por unanimidad solicito a su despacho el visto Buena para el Empréstito

Por lo consiguiente, agradeceré ordenar a quien corresponde se me atienda mi petición por ser de justicia.

Lima, *24* de *Abn* de 2018

[Firma]
(Firma del solicitante)

RECIBIDO
24 ABR. 2018
CAMPUS TUMBES NORTE
AREA DE POSGRADO

Documentos que adjunto:

- al Dpto. de Tesis*
- al Dpto. de Alumnos*
- al Dpto. de Gestión*
- al Dpto. de Organización*

al Portafolio de Turning.

Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:
Teléfonos: *987190047 - 9871695*
Email: *alfredomaranano@gmail.com*